المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
كلية التصاميم
قسم السكن وإدارة المنزل

السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وعلاقته بالاستقرار المالي للأسرة السعودية

رسالة دكتوراه مقدمة كمتطلب تكميلي للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في السكن وإدارة المنزل

إعداد
سميرة بنت سالم عياد المحياوي الجهني
المحاضر بقسم الاقتصاد المنزلي كلية العلوم والاقتصاد المنزلي ببيشه
جامعة الملك خالد
الرقم الجامعي (٤٣١٧٠٠٤٩)
إشراف
د/ إيمان بنت شعبان أحمد
أستاذ مشارك السكن وإدارة المنزل
بكلية التربية / جامعة أم القرى

١٤٣٥ هـ ـــ ٢٠١٤ م


بسم الله الرحمن الرحيم

المستخلص

عنوان البحث:	السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وعلاقته بالاستقرار المالي للأسرة السعودية		
اسم الباحثة:	سميرة سالم عياد المحياوي الجهني	الدرجة العلمية:	دكتوراه
السنة الدراسية:	١٤٣٤ -١٤٣٥	الجهة العلمية:	جامعه أم القرى
الكلية:	كلية التصاميم	القسم:	سكن وإدارة منزل
عدد الصفحات:	٢٣٨ صفحة	إشراف:	د.إيمان بنت شعبان أحمد

هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة والاستقرار المالي للأسرة السعودية، وكانت عينة البحث هي عينة عشوائية غرضيه وبلغت عينه الدراسة (٤٥٠) أسرة، واستخدمت الباحثة الأدوات التالية :١-استمارة البيانات العامة للأسرة، ٢-استبانه السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة، ٣-استبانه الاستقرار المالي للأسرة. كما تم استخدام التحاليل الإحصائية لمعالجه بيانات الإستبانه. أظهرت أهم النتائج:

١. وجود فروق دالة احصائيا عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين الزوجات في المستوى التعليمي العالي وكلاً من الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الزوجات في المستوى التعليمي العالي في السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة.

٢. وجود علاقة ارتباطية موجبة بين محاور استبيانه السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ومحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكية عند مستوى دلالة (٠,٠١) ، ومحاور استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

وكانت أهم توصيات البحث هي :

١. تطوير مناهج التربية الأسرية وتدريس مفاهيم ومبادئ الجودة في مراحل التعليم.

٢. توجيه الأسر لتحقيق أهدافها بأحسن الوسائل وأقل التكاليف في حدود مواردها المالية مع أهمية اختيار السلع المطابقة للمواصفات القياسية للجودة من خلال وسائل الإعلام والغرفة التجارية.

عميد كلية التصاميم توقيع المشرفة توقيع الباحثة

Abstract

Title: Consumer behavior in light of the standard of quality and its relationship to the financial stability of the Saudi family

Researcher : Samira Salem Ayad Mahaawi Juhani

Degree: PhD

College: : College designs

Academic Year:

Supervised by: Dr./ Eman Shaaban Ahmed

No. of pages: 238

Department: Housing and home management

The Scientific Institution: Umm Al Qura University

This study aimed to find the relationship between consumer behavior in light of the standards of quality and financial stability of the family of Saudi Arabia, and the sample is a random sample object-and reached the same study (450), family, and the researcher used the following tools: 1 - form public statements of the family 0.2 - questionnaire behavior consumer in the light of the standards of quality 0.3 - questionnaire financial stability of the family. As has been the use of statistical analysis to data processing resolution. Results showed the most important:

1-There are differences in consumer behavior survey in light of the standards of quality between wives in the high level of education and both wives in the average educational level and low for wives in the high level of education at the level (0.01).

2. Existence of a positive correlation between the axes of its questionnaire consumer behavior in light of the standards of quality and axes questionnaire quality consumer goods at a level of significance (0.01), and a questionnaire axes financial stability of the Saudi family at a level of significance (0.05).

The main recommendations of the research are:

1. Curriculum development and family education teaching concepts and principles of quality in education levels.

2. Directing families to achieve their goals with the best means less cost and within the limits of its financial resources with the importance of the choice of goods shoddy standard of quality through the media and the Chamber of Commerce.

Dean of the faculty designs **supervisor's signature** **researcher Signature**

الشكر والتقدير

حمداً لله سبحانه وتعالى على نعمه وعظيم فضله وجزيل عطائه، كما أسجد له شكراً على ما أمدني من عون وصبر حتى انتهيت من إتمام هذه الرسالة، راجية من الله عز وجل أن يجعلها عملاً صالحاً وعلما نافعاً.

والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد عليه السلام الذي بعثه الله للإنسانية هادياً ومعلماً ومؤدباً وعلى آله وأصحابه أجمعين.

ومن دواعي الفخر والعرفان بالجميل أن أتقدم بالشكر والتقدير لأستاذتي الفاضلة الدكتورة/إيمان شعبان أستاذ مشارك السكن وإدارة المنزل على تفضلها بالأشراف على هذه الرسالة وأحاطتها لي بعلمها وجهدها ووقتها المثمر حتى تم إخراج هذا العمل على هذه الصورة فلها مني جزيل الشكر والاحترام، وجزاها الله عني خير الجزاء.

وبكل ما تحمله نفسي من حب وعرفان ووفاء ومن دواعي الشرف والامتنان أن أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة والحكم الأستاذة الدكتورة/فاطمة النبوية إبراهيم محمد حلمي أستاذ السكن وإدارة المؤسسات بكلية علوم الأسرة – جامعة طيبة، والدكتورة /منى حامد إبراهيم موسى أستاذ مشارك السكن وإدارة المنزل بكلية التصاميم -جامعة أم القرى.

والشكر الجزيل موصول إلى كل من سعادة الدكتورة/هيفاء إبراهيم حبيب الشيبي وكيلة كلية التصاميم سعادة الدكتورة/ سميرة العبدلي وكلية الدراسات العليا بجامعة أم القرى، وسعادة الدكتورة/ إيمان الرفاعي رئيسة قسم السكن وإدارة المنزل ، وجميع منسوبات قسم السكن وإدارة المنزل بكلية التصاميم – جامعة أم القرى.

كما أن هناك شخصين مهما قدمت لهم من عبارات الشكر فلن أوفيهما حقهما ومهما سطرت لهما من كلمات العرفان بالجميل فأجد نفسي مقصرة في حقهما ألا وهما والداي العزيزان اللذان أحاطاني بالرعاية والاهتمام والتشجيع المستمر حتى أكمل ما بدأت به فأسال الله عز وجل أن يعنني على أرضائهم وأن أرسم بهذه الرسالة ابتسامة على شفتيهما حتى أنال بها رضائهم.

وبكل ما تكنه نفسي من مشاعر الحب والتقدير والامتنان والعرفان أخط تحية صفاء بالثناء إلى من تحمل العناء والشقاء ، إلى من شملني سماحة وسخاء إلى من أنار لي غياهب الظلماء إلى منبع التضحية والوفاء زوجي الغالي عادل المرواني.

كما أقدم اعتذاري الشديد لزهور عمري فرح، رهف، أمل، جنا، وعبد الرحمن حيث صرفت جل وقتي وجهدي بعيدة عنكم وقصرت كل التقصير في رعايتكم والاهتمام بكم لأتم هذه الرسالة على الوجه المطلوب لا حرمني الله منكم.

وإن كنت أنسى فلا أنسى أولئك الجنود المجهولين الذين كان لهم الفضل الكبير والجهد العظيم فلهم في ذمتي دين يصعب علي سداده حيث ضحوا بوقتهم وجهدهم وأكثر من ذلك دون ملل أو كلل لا يريدون مما قدموه جزاءاً ولا شكوراً فأقل ما يمكن أن أقدمه لهم هو اعترافي لهم بذلك الجميل الذي لن أنساه ما حييت وهم أخواني نبيل، خالد، تركي، ونواف وأخواتي غادة، خلود، نوف.

ولا أنسى من شاركتني عناء هذا البحث أختي وصديقتي مي المرواني وكل من اهتم وساهم في إخراج هذا البحث لهم مني كل الشكر، صديقاتي نوره عبد الله، انتصار حسن، وجويريه الناشري، فاطمة عامر، وصالحه الدوسري، صالحه الجبيري، وفاطمة مطيحن، ونوره الزهراني.

إلى كل من سهوت عن ذكرهم، ممن ساهم وساعد واهتم سواء بشكل مباشر أو غير مباشر في إتمام هذا البحث.

وأسأل الله أن يجعل عملي هذا خالصاً لوجهه الكريم فهو ولي ذلك والقادر عليه.

الباحثة

فهرس الموضوعات

فهرس الجداول

فهرس الرسوم البيانية

الفصل الأول

(المدخل العام للبحث)

الفصل الاول

المدخل العام للبحث

مقدمة

يعتبر السلوك الإنساني ظاهرة تتميز بالتعقيد، والتشابك، حيث يتفاعل عدد من العوامل المختلفة في استثارة هذا السلوك وتحديد اتجاهاته ومداه (قمره، ٢٠٠٣-٢٦) كما يمثل السلوك الاستهلاكي نوعاً أساسياً من أنواع السلوك الإنساني التي تمارسه الأسرة مهما اختلفت السبل (حسين، ٢٠٠٣- ٣٤).

ويؤكد الرماني (٢٠٠١- ٤٥) على أن الاستهلاك هو أحد الجوانب النظرية الاقتصادية، كما يعد المحرك الأساسي للنشاط الاقتصادي والباعث على الإنتاج، وأن نظرية الاستهلاك هي الأساس العلمي لعلم الاقتصاد، ولذلك فإن فهم حقيقة دور المستهلك تعد أمراً ضرورياً لتفسير كثير من التصرفات، بما في ذلك وضع القرارات التي تسبق هذه الأفعال. ولقد حدد القرآن الكريم الاستهلاك بما لا يوصف بالإسراف والتبذير، ودعا إلى التوازن والاعتدال في الإنفاق، والحرص على رضا الله والتمتع بالحياة الطيبة، إتباعاً لقوله تعالى {وَالَّذِينَ إِذَا أَنفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَاماً} (الفرقان، ٦٧)

وتشير (الحازمي،٢٠٠٦- ٣٥) أن دور الفرد كمستهلك هو أحد الأدوار العديدة التي يمارسها في حياته، بل أنه أحياناً ما يكون هو الدور السائد في حياة الشخص، والمسيطر على باقي الأدوار الأخرى التي يقوم بها.

وحيث أن المستهلك هو جوهر العملية الاستهلاكية، لذلك فإن معظم الجهود تنصب على دراسة سلوك المستهلك، واتجاهاته، وأنماطه، والمؤثرات الداخلية عليه، وذلك من أجل معرفة الأدوار التي تلعبها في عمليات الشراء (الغدير والساعد، ١٩٩٧-٨٥). وحاجات المستهلك واتجاهاته وعاداته الشرائية ليست جامدة أو ثابتة، ولكنها دائمة التغير، لأنها بعدد كبير من المتغيرات التي تنبع من المستهلك أو البيئة المحيطة به، أو العوامل الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع عامة (خطاب، ١٩٩٦- ٣٧).

ويعتبر السلوك الاستهلاكي محاولة من قبل الفرد لإشباع بعض الرغبات التي يشعر بها وهذه الرغبات الأولية كالمأكل والملبس والمسكن، أو الرغبات الاجتماعية كالمظهر الاجتماعي

والرغبة في الانتماء ثم الرغبات الذاتية التي تتمثل في رغبة الفرد في تحقيق ذاته (نوفل،٢٠٠٦-٤٨)

وتشير (خضر وإمام، ٢٠٠٥- ٣٣) إلى أن المستهلك السعودي اعتاد شراء احتياجاته من السلع بكثرة، وزيادة الدخل ساهمت في زيادة مقدرته على شراء العديد من السلع الكمالية، وتفضيله للسلع المستوردة لمظهرها وتعدد الماركات المتاحة وجودتها.

ولقد أصبح من الضروري الارتقاء بالجودة باعتبارها أحد المتطلبات الأساسية لحل المشاكل الاقتصادية التي تواجهها معظم الدول النامية (هلال،١٩٩٩- ٦٣) حيث أن المنافسة السلعية تعتمد في مجملها على وضع سياسة إنتاجية في إطار الالتزام بالمعايير الخاصة بالمواصفات القياسية طبقاً لمعايير دولية وإتباع أسلوب توكيد الجودة للتأكد من مطابقة الأداء للمنتجات مع التركيز على الوفاء بمتطلبات العميل وإرضاءه ومراعاة أمنه وسلامته (السلمي،٢٠٠٢- ٥٧).

ويشير برين ومشيل (Brain, Michalas,1999) أن الاهتمام بالإنتاج وجودة السلع والخدمات بما يلبي احتياجات المستهلك ورغباته في الأسواق المحلية والدولية هو أحد المداخل الهامة لمواجهة النظام العالمي الجديد في ظل اتفاقيات الشراكة واستراتيجيات التجارة الدولية.

وقد أشارت مصطفى (١٩٩٨- ٥٦) على أهمية رضا العملاء التي تختلف باختلاف متغيرات جودة السلعة التي يقتنيها وأن معدلات الجودة ترتبط بدرجة الرضا أو عدم الرضا عن المنتج.

ويذكر عيسى (٢٠٠٢- ٣٩) بأن الجودة تهتم بتحسين الإنتاجية والاهتمام بالمواصفات باعتبارها مقياس الجودة حيث أن المنتجات على تنوعها تحكمها مواصفات قياسية تطبق وتقيم من خلال اللوائح والاختبارات الفنية المعتمدة التي تزيد من القدرة التنافسية للمنتجات.

وأكد كلاً من دور وباجيفلاز ورينهارت وبلاك ويل (Dawar,1994)، (Pagivlas,1996)، (Rinehart,1998) ، (Black Well,1998) أن المستهلك يتعرض لكثير من العوامل التي تؤثر على سلوكه الاستهلاكي وعلى مفاهيمه تجاه جودة السلعة، ومن هذه العوامل: البيانات المدونة على السلعة، بلد المنشأ، العلامة التجارية، سمعة الشركة المنتجة، بائع التجزئة، والمكان الذي يسكن فيه المستهلك بالإضافة إلى مقاييسه الشخصية ومعلوماته وتجاربه وخبراته.

وحيث أن المواصفات القياسية تهدف إلى توعية المنتجين والمستخدمين للمنتجات للوثائق التي تحكم وتوجه عمليات الإنتاج للتأكد من أن المنتجات مضمونه وتحقق السلامة ويمكن الاعتماد عليها، كما أن المواصفات تحقق الحماية للقائمين والمرتبطين بعمليات الإنتاج طالما حققوا ما تشمله هذه المواصفات من مطالب الجودة ويتم مراجعة وتحديث المواصفات باستمرار نتيجة التطورات المتلاحقة وظهور تقنيات تكنولوجية جديدة www.regaleletfaa.yoo7.com

وتقوم الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة بإعداد المواصفات القياسية وفق خطط سنوية لتلبية احتياجات الأنشطة الاقتصادية بالمملكة العربية السعودية، كما يتم إتاحة الفرصة لجميع الأطراف المستفيدة من المواصفات القياسية بالمشاركة في لجان وطنية يتم تشكيلها لطرح ومناقشة المواضيع التي يتم إعداد مشاريع مواصفات قياسية سعودية لها، وذلك لتحديد الأولوية التي تتماشى مع الحاجات الفعلية وبما يخدم المصلحة العامة. ومما تجدر الإشارة إليه أيضاً أن المواصفات القياسية السعودية يتم مراجعتها وتحديثها عند الحاجة وبما يتماشى مع التطورات والمستجدات الدولية في هذا المجال الحيوي المهم. (مجلة عالم الاقتصاد، ٢٠٠٩).

ويعتبر المورد المالي من الموارد الهامة للأسرة وعمودها الفقري، وجزء من الدخل الكلي لها، ويكون إما أجراً عن عمل أو إيراداً مالياً من الممتلكات، أو عائد للاستثمارات، أو كسباً من أعمال حرة، ويحظى المورد المالي أكثر من أي مورد آخر باهتمام الأفراد والأسرة (الزهراني، ٢٠٠٧-٤٠)

وذكرت السليمي (٢٠٠٨- ٥٦) بأن دور الأسرة في توزيع دخلها المالي على احتياجاتها بطريقة تتمثل في تحديد أهدافها القريبة والبعيدة المدى، وعمل ميزانية لتوزيع الدخل مع المراجعة المستمرة أثناء تنفيذها، مع تقييم النتائج وربطها بالأهداف المنشودة، بهدف الانتفاع من ذلك المورد بأقصى منفعة ممكنة وفي فترة زمنية محددة يؤدي للاستقرار المالي للأسرة.

ومما لا شك فيه أن كل فرد منا يبحث عن الاستقرار المالي الذي يوفر له أحد أهم ركائز الاستقرار المعيشي في حياته، والذي ينعكس إيجاباً على رخاء الفرد وأسرته التي يعولها، وأنه لابد من وضع "خطة إستراتيجية" تهدف لتحقيق الأهداف الممكنة التي تتوافق مع قدرات الأسرة المالية (العمري، ٢٠٠٥- ٣٤).

ويتحقق الاستقرار المالي للأسرة بإدارتها لأموالها عن طريق عملية التخطيط، والتنفيذ، والتقييم، التي تتم بواسطة أفراد الأسرة، وتتضمن عملية توزيع الدخل الكلي للأسرة بما يحقق أهداف الأسرة الرئيسة والفرعية (Godwin, 1990).

وقد أصبح أمر تحقيق الاستقرار المالي يحتل مركز الصدارة ضمن الاهتمامات الرئيسة التي تشغل بال وأعمال واجتماعات الجهات المعنية من أفراد ومؤسسات على المستوى العالمي. (بلوافي، ٢٠٠٨- ٢٩).

ويؤكد رضا (٢٠٠٥- ٧٨) بأن المشاكل الاقتصادية تسبب عدم استقرار مالي للأسرة وعادة ما يكون لها تأثير مباشر على حياة كل فرد من أفرادها، وهي تكون مزمنة خاصة بالنسبة للأسر ذات الدخل الثابت.

وأن تعدد السلع في المجتمع السعودي واختلاف جودتها من الامور التي تعمل على اختلاف السوك الاستهلاكي من فرد إلى آخر مما يؤثر على الاستقرار المالي للأسرة السعودية

مشكلة البحث وتساؤلاته:

الأسرة السعودية سلوكها في تغير دائم، متأثرا بالعوامل الديموجرافية،والاقتصادية،نتيجة اختلاطها بمجتمعات أخرى (قمره، ٢٠٠٣- ٣٢).

وتذكر حسين (٢٠٠٣- ٥٨) أن السلع الاستهلاكية قد تتشابه في الأداء والوظيفة ولكنها تختلف في تحقيق رغبات المستهلكين وذلك لأن معظم المستهلكين قد يجهلون الفرق بين السلع المتشابهة من حيث التكنولوجيا والتقنيات ومعايير الجودة التي تميز كل سلعة عن الأخرى، وهذا يستلزم تنمية وعي المستهلك بمواصفات الجودة التي قد تؤثرعلى اتجاهات المستهلكين نحو الاقتناء.

لذلك كان لابد من دراسة السلوك الاستهلاكي للأسر في ضوء المواصفات القياسية للجودة وتأثير ذلك على الاستقرار المالي للأسرة.

ومن هنا نبعت فكرة البحث لدراسة العلاقة بين السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة والاستقرار المالي للأسرة السعودية.

وفي ضوء ما سبق تتحدد تساؤلات البحث في التالي:

١- هل يؤثر الاختلاف في العوامل الديموجرافية لأسر عينة البحث (المستوى التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، وظيفة الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل الشهري للأسرة) على السلوك الاستهلاكي؟

٢- هل يؤثر الاختلاف في العوامل الديموجرافية لأسر عينة البحث (المستوى التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، وظيفة الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل الشهري للأسرة) على اختيار السلع الاستهلاكية؟

٣- هل يؤثر الاختلاف في العوامل الديموجرافية لأسر عينة البحث (المستوى التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، وظيفة الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل الشهري للأسرة) على الاستقرار المالي للأسرة؟

٤- ما هي العلاقة بين السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وبين الاستقرار المالي وجودة السلع الاستهلاكية؟

٥- ما هي العلاقة بين السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وبين الاستقرار المالي وجودة السلع الاستهلاكية ومتغيرات الدراسة (المستوى التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، وظيفة الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل الشهري للأسرة)؟

٦- ما هي العوامل المؤثرة على الاستقرار المالي للأسرة السعودية؟

أهمية البحث :

تتمثل أهمية البحث فيما يلي :

١- إلقاء الضوء على أهمية دراسة السلوك الاستهلاكي للأسرة السعودية في ضوء المواصفات القياسية للجودة.

٢- التأكيد على أهمية توعية الأسرة باختيار السلع الاستهلاكية المطابقة للمواصفات القياسية للجودة في المملكة العربية السعودية ووضح أثر ذلك على تحقيق الاستقرار المالي للأسرة.

٣- الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في عمل ندوات ومنشورات لرفع الوعي الاستهلاكي للأسرة.

٤- التأكيد على أهمية تضافر جهود الجهات المعنية بالأسرة من خلال توضيح مفاهيم وإجراءات الجودة للمستهلك من خلال البرامج الإعلامية المقدمة من الخدمة الاجتماعية والموجهه لأفراد المجتمع.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى الكشف عن تأثير السلوك الاستهلاكيي في ضوء المواصفات القياسية للجودة على الاستقرار المالي للأسرة السعودية وذلك من خلال ما يلي:

١- إيجاد تأثير العوامل الديموجرافية على السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة لأسر عينة الدراسة.

٢- التعرف على تأثير العوامل الديموجرافية على جودة السلع الاستهلاكية لأسر عينة الدراسة.

٣- إيجاد تأثير العوامل الديموجرافية على الاستقرار المالي للأسرة السعودية.

٤- الكشف العلاقة بين السلوك الاستهلاكي وجودة السلع الاستهلاكية والاستقرار المالي للأسرة السعودية.
٥- إيجاد العلاقة بين العوامل الديموجرافية والسلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودةوجودة السلع الاستهلاكية والاستقرار المالي للأسرة السعودية.
٦- الكشف عن أكثر العوامل الديموجرافية تأثيراً في السلوك الاستهلاكي والاستقرار المالي للأسرة السعودية.

فروض البحث:

١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغيرات الدراسة التالية (المستوى التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، وظيفة الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل الشهري للأسرة).
٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغيرات الدراسة التالية (المستوى التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، وظيفة الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل الشهري للأسرة).
٣- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية تبعاً لمتغيرات الدراسة التالية (المستوى التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، وظيفة الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل الشهري للأسرة).
٤- توجد علاقة ارتباطيه بين محاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ومحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكية ومحاور استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية.
٥- توجد علاقة ارتباطيه بين محاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ومحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكية ومحاور استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية ومتغيرات الدراسة التالية (المستوى التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، وظيفة الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل الشهري للأسرة).
٦- تختلف نسبة مشاركة العوامل المؤثرة على السلوك الاستهلاكي للأسرة في ضوء المواصفات القياسية للجودة.
٧- تختلف نسبة مشاركة العوامل المؤثرة على الاستقرار المالي للأسرة السعودية.

مصطلحات البحث:

السلوك الاستهلاكي:

"هو الأفعال، والتصرفات التي يقوم بها الأفراد،أو المجموعات المتعلقة باختيار، وشراء، واستخدام المنتجات، أو الخدمات، أو الأفكار، أو الخبرات، لإشباع الرغبات، والاحتياجات التي تضمن اتخاذ قرارات الشراء" (Engel, 1990).

وتعرفه الحازمي (٢٠٠٦-٣٧) "بأنه عبارة عن "تصرفات الفرد عند شراء السلع والخدمات، واستخدامه لها لتحقيق رغباته وإشباع احتياجاته".

"والسلوك الاستهلاكي تعبير يلخص عملية الشراء للسلع والخدمات المختلفة التي يرى الأفراد أنها صالحة لإشباع رغباتهم واحتياجاتهم فيقرروا شراء كميات معينة منها في أوقات بذاتها" (حسين، ٢٠٠٣-٤٤).

التعريف الإجرائي للسلوك الاستهلاكي:

هي التصرفات والأفعال التي يقوم بها الفرد للحصول على السلع بحيث تتوفر في هذه السلع مجموعة من الخصائص والسمات التي تفي بحاجات ورغبات العملاء بالشكل الذي يتطابق مع توقعاتهم ويحقق رضاهم.

المواصفات القياسية للجودة:

تمثل الجودة مجموعة السمات والخواص للمنتج التي تحدد مدى ملاءمته لتحقيق الغرض الذي أنتج من أجله ليلبي رغبات المستهلك المتوقعة وتعتبر المواصفات القياسية المحدد الأساسي للجودة، والتي تشكل أعمدة أساسية تقوم عليها جودة الإنتاج وجودة الخدمات ومن خلال هذه الأعمدة الأساسية يمكن إحداث عمليات التطوير المطلوبة لتلبى رغبات المستهلكين (كاظم، ٢٠٠٠- ٢٧).

عرف جوران (Juran, 1993) الجودة "بأنها الملائمة للاستخدام في حين عرفت الجمعية الأمريكية للجودة ASQ بأنها السمات والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تطابق قدرتها الوفاء بالمطلوب أو الحاجات الضمنية" (Barri, 1994).

وقد عرف كونيل الجودة "بأنها المتانة والأداء المتميز للمنتج" (ماضي، ١٩٩٧- ٥٣).

وعرفتها عبد العزيز (١٩٩٨ - ٥٩) "بأنها قدرة المنظمة على إنتاج سلعة أو تقديم خدمة تفي بحاجات ورغبات العملاء بالشكل الذي يتطابق مع توقعاتهم أو يتفوق عليها ومن ثم يحقق رضاهم التام".

وتعرفها حسين (٢٠٠٣ -٤٣) "بأنها قدرة المنظمة على إنتاج سلعة أو خدمة تحقق رغبات ومتطلبات المستهلك الحالية والمستقبلية وتكافح لتتعدى توقعاته في أي وقت وفي كل مكان".

التعريف الإجرائي للمواصفات القياسية للجودة :

"هي القدرة على إنتاج سلعه تتمتع بمجموعة من الخصائص والمميزات الواجب توافرها لتأدية غرض محدد يعمل على إرضاء المستهلك".

ومن خلال ماسبق يمكن تعريف السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بأنها:

"هي التصرفات والأفعال التي يقوم بها الفرد للحصول على السلع بحيث تتوفر في هذه السلع مجموعة من الخصائص والسمات التي تفي بحاجات ورغبات العملاء بالشكل الذي يتطابق مع توقعاتهم ويحقق رضاهم بما يتفق مع الموصوفة القياسية المحددة للجودة (أيزو ٩٠٠٠)"

الاستقرار المالي للأسرة:

وعرفه الحليان (٢٠٠٦) نقلاً عن (علاف،٢٠٠٩- ٦٠) بأنه: "السيطرة على الوضع المالي الشخصي، وتوفير الظروف المالية المناسبة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية للأسرة، والتي تتمثل في: (تمويل دراسة الأبناء الجامعية)، (الحاجة إلى العلاج) و(الحاجة إلى التوفير والادخار) و(الحاجة إلى تكوين معاش تقاعدي جيد يضمن حياة كريمة).

التعريف الإجرائي:

تعرف الباحثة الاستقرار المالي إجرائياً بأنه:

"هو القدرة على الصمود أمام المشكلات والمعوقات وتجنب وقوع الأزمات المالية التي تواجه الأسرة وقدرتها على التكيف والاستجابة لعوامل التغير أثناء إدارتها المالية".

الفصل الثاني

"أدبيات البحث"

<u>الاطار النظري والدراسات السابقة</u>

أولاً: الإطار النظري:

- <u>المبحث الأول</u> :السلوك الاستهلاكي.
- <u>المبحث الثاني</u> :المواصفات القياسية للجودة.
- <u>المبحث الثالث</u> :الاستقرار المالي للأسره.

ثانياً : الدراسات السابقة.

الإطار النظري

المبحث الأول:السلوك الاستهلاكي

- تعريف السلوك الاستهلاكي
- أنواع السلوك الاستهلاكي
- مراحل السلوك الاستهلاكي العوامل المؤدية إلى زيادة السلوك الاستهلاكي
- الثقافة الاستهلاكية
- مراحل الثقافة الاستهلاكية
- محاور الثقافة الاستهلاكية
- خصائص الثقافة الاستهلاكية

المبحث الأول

السلوك الاستهلاكي

السلوك الاستهلاكي هو محاولة من قبل الفرد لإشباع رغباته التي يشعر بها. ويتحدد نتيجة للتفاعل بين خصائص الفرد، ومكوناته السيكولوجية الاساسية، والبيئة المحيط به.

مفهوم السلوك الاستهلاكي

يمثل السلوك الاستهلاكي نوعاً أساسياً من أنواع السلوك الإنساني يمارسه كل شخص مهما اختلفت السبل، وتنوعت مسالك الحياة. وذلك أن دور الفرد كمستهلك هو أحد الأدوار العديدة التي يمارسها في حياته، بل أنه أحياناً ما يكون هو الدور السائد في حياة الشخص، المسيطر على باقي الأدوار الأخرى التي يقوم بها (زايد وآخرون، ١٩٩٩-٦٤).

وتستخدم كلمة السلوك Behavior "للدلالة على كل أنماط وإشكال الحركة الإنسانية، فالأفعال، والتصرفات، والتعبيرات، ومحاولات التأثير، وغيرها من الأنشطة التي يمارسها الإنسان من خلال حياته " كلها تدخل جميعا في نطاق ما يشار إليه بكلمة السلوك (الرشود، ٢٠٠٤-٣٢).

كما تضيف خطاب (٢٠٠٣-٥٤) إن السلوك الفطري هو "الذي لا يحتاج إلى تعلم"، مثل:(صراخ الطفل). أما السلوك "المكتسب فهو الذي يتعلمه الفرد نتيجة لاحتكاكه بالبيئة المحيطة".

وتعرف أبو صيري (٢٠٠٢-٤٨) السلوك الفطري بأنه "النشاط المتعدد والمتنوع القابل للملاحظة؛ بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، نتيجة للتفاعل مع البيئة، بما يحقق التوافق والانسجام معها، تفاعله مع البيئة؛ ليحقق التوافق، والانسجام مع بيئته، ويتكيف مع متطلبات حياته".

أما المستهلك فهو: "من يشتري ويستعمل السلعة والخدمة، في أغراض شخصية أو منزلية، ليشبع حاجة غير تجارية" (الهدلق، ٢٠٠١-٥٩).

ويشير الرماني (١٩٩٢-٢٧) إلى المستهلك بأنه: "الفرد الذي يسعى لإشباع حاجاته من السلع والخدمات".

وعملياً تستخدم كلمة المستهلك لوصف نوعين مختلفين من المستهلكين:

أ- المستهلك الأخير: هو الذي ذلك الشخص الذي يقوم بشراء السلع والخدمات، من أجل إشباع حاجاته ورغباته، أو حاجات ورغبات أفراد أسرته.

ب- المستهلك الصناعي أو المؤسسي: وهو يضم كافة المؤسسات الخاصة أو العامة التي تقوم بشراء السلع والخدمات، من اجل إنتاج السلع، وتقديم الخدمات، أو تيسير وتسهيل سبل قيام المنشآت بأعمالها (المؤذن، ١٩٩٧- ٥٩).

والاستهلاك يعني: "الإفناء المادي للسلع، والانتفاع بالخدمات في صورتها النهائية، بقصد إشباع رغبات وحاجات الأفراد بشكل مباشر" (شلبي والعدوي، ١٩٩٩-٤٤).

كما يعرف بأنه: "استخدام السلع والخدمات التي سبق إنتاجها، لإشباع حاجات الأفراد والمجتمع بشكل مباشر، دون اعتبار لما قد يترتب على هذا الاستخدام من فناء للسلعة كلية بمجرد استخدامها؛ كالطعام، أو استمرار بقائها فترة من الزمن؛ طالت أم قصرت؛ كالملابس، والأثاث والأجهزة ..." (أمين والبقلي، ٢٠٠٢-٧٤).

وعرف أل سعود (١٩٩٧-٥٢) الاستهلاك بأنه: "إنفاق الفرد جزء من ماله؛ للاستحواذ على مادة، أو سلعة، أو خدمة، لإشباع رغباته الشخصية الضرورية حينا لاستمرار الحياة، وفي أحيان أخرى يقصد بالاستهلاك تملك أو اقتناء السلع الكمالية".

تعريف السلوك الاستهلاكي

السلوك الاستهلاكي هو: "محاولة من قبل الفرد لإشباع رغباته التي يشعر بها، وذلك بالحصول على السلعة أو الخدمة، أو استخدامه لها لكي يشبع تلك الرغبات" (باكر، ١٩٩٤-٨٧).

وتضيف العوادلي (١٩٩٥-١٠٠) إلى أنه: "عملية شراء السلع والخدمات، التي يرى الأفراد أنها صالحة لإشباع حاجتهم ورغباتهم، فيقررون شراء عمليات معينة منها في أوقات بذاتها".

كما تشير خطاب (٢٠٠٣-٥٤): إن السلوك الاستهلاكي عبارة عن "تصرف الفرد عند عملية شراء السلع والخدمات المختلفة، لإشباع بعض الحاجات والرغبات التي يشعر بها، فيقرر شرائها بكميات معينة، وفي أوقات محددة".

وكذلك يشير عبيدات (١٩٩٥-٤٢) إلى أن "السلوك الذي يبرزه المستهلك في البحث عند شراء أو استخدام السلع أو الخدمات، أو الخبرات التي يتوقع أنها ستشبع رغباته أو حاجاته، وحسب الإمكانات الشرائية المتاحة".

وكذلك تشير نوار وآخرون (١٩٩٤-٦٣) إلى إن السلوك الاستهلاكي "يشمل كل العمليات التي يقوم بها المستهلك، عند اختيار وشراء واستخدام السلع والخدمات، والأفكار، والخبرات، وذلك بهدف مقابلة احتياجات الفرد وتطلعاته".

و السلوك الاستهلاكي هو: "كافة التصرفات التي يقوم بها المستهلك فرداً أو مؤسسة، وذلك بصدد البحث عن السلع والخدمات لشرائها، بقصد تحقيق وإشباع حاجاته، وتوقعاته الاستهلاكية" (معلا، ١٩٩٣-٣٨).

وتعرف الحازمي (٢٠٠٦-٦) السلوك الاستهلاكي بأنه عبارة عن: "تصرفات الفرد عند شراء السلع والخدمات، واستخدامه لها؛ لتحقيق رغباته، وإشباع احتياجاته".

وتعرف الباحثة السلوك الاستهلاكي بأنه: "عملية استهلاك السلع، والانتفاع بها، واقتناؤها بصورة نهائية، من أجل إشباع حاجات ورغبات الأفراد".

أنواع السلوك الاستهلاكي:

السلوك الاستهلاكي ينقسم إلى اقسام مختلفة منها:

١- حسب شكل السلوك:

أ- سلوك ظاهر: وهو التصرفات والأفعال الظاهرة، والتي يمكن ملاحظتها من الخارج، مثل: الشراء، والبيع.

ب- سلوك مستتر: وهو السلوك الباطن، الذي لا يمكن مشاهدته أو ملاحظته بشكل مباشر، مثل الإدراك، والتأمل. (المؤذن، ١٩٩٧-٦٠).

٢- حسب طبيعة السلوك:

أ- سلوك فطري: أي يوجد لدى الإنسان منذ ميلاده، ولا يحتاج إلى تدريب، مثل: بكاء الطفل.

ب- سلوك مكتسب: وهو السلوك الذي يتعلمه الفرد بوسائل التعلم أو التدريب، مثل:القراءة، والكتابة. (الخضري وآخرون، ١٩٩٩-١١٣).

٣- حسب عدد القائمين بالسلوك:

أ- سلوك فردي: هو السلوك الذي يتعلق بالفرد، وما يتعرض له من مواقف خلال ساعات يومه.

ب- سلوك جماعي: وهو السلوك الذي يخص مجموعة من الأفراد، أي يمثل علاقة الفرد بغيره، كأفراد الجماعة الذي ينتمي إليها. وتكون هذه العلاقة تبادلية من حيث التأثير والتأثر، وعادة ما يكون تأثير الجماعة في الفرد أقوى من تأثير الفرد في الجماعة. (أبو طالب، ١٩٩٩-٥٢).

٤- حسب حداثة السلوك :

أ- سلوك جديد: قد يكون سلوك الفرد حالة جديدة، باعتباره يحدث لأول مرة.

ب- سلوك مكرر: قد يكون سلوك الفرد سلوكاً معاداً، أو مقارباً لما سبقه من تصرفات وأفعال (المؤذن، ١٩٩٧-٦٢).

مراحل السلوك الاستهلاكي:

ينتج سلوك الإنسان من عمليات شعورية أو لا شعورية. وعندما تكون تلك العمليات شعورية فإن اتخاذ القرارات يصبح أمراً حتمياً. (كوجك، ٢٠٠١-٢٣٥).

وقرار الشراء هو "تفاعل بين عدد من الأفراد هم أعضاء وحدة اتخاذ القرار" (أبو طالب، ١٩٩٩-٥٤).

حيث يمر المستهلك بعدد من مراحل حتى يتخذ قراره النهائي بالشراء. (المعراوي، ١٩٩٨-٨٣).

وهناك خمس مراحل لعملية اتخاذ القرار الشرائي وهي:

المرحلة الأولى: إدراك المشكلة:

تعتبر مرحلة إدراك المشكلة أو الشعور بالحاجة بمثابة نقطة البدء في عملية الشراء، وتحدث عندما يدرك الفرد أن هناك فرقاً بين حالة مثالية وحالة واقعيةفي الأمور العادية في موقف معين (الجمال، ١٩٩٣-٢٨).

وأن المستهلك يشعر بالمشكلة عندما يجد أن هناك فرقاً بين ما يرغب في تحقيقه لنفسه من مواقف وسلع وخدمات قادرة على إشباع ذلك، وبين الواقع الفعلي، حيث يثير ذلك الدافع للبحث عن الطرق المناسبة للتغلب على تلك الفجوة. والشعور بهذه الفجوة قد ينشا نتيجة لمؤثرات داخل الفرد نفسه، مثل شعور الفرد بالحاجة إلى الطعام، والقيام بالبحث عن مكان لإشباع هذه الحاجة. (المعراوي، ١٩٩٨-٨٩)

وقد تنشا هذه الفجوة نتيجة لمؤثر خارجي، مثل: الإعلان عن بعض السلع. وإن كانت توجد هناك حاجة خفية إلا أنها لم تظهر واضحة إلا بعد التعرض للمؤثر الخارجي. وتأتي أهمية هذه المرحلة في أنها ذات دلالة على أن الشراء يولد من خلال مجموعة من الدوافع، وقد يتجاوز بعضها الأهداف الرئيسية التي من أجلها صنعت السلعة. فإنالسلعة هي مجرد وسيلة لإشباع حاجة. ويكمن دور الإعلان في هذه المرحلة في إقناع الفرد بأن السلعة المعلن عنها، هي أفضل ما يمكن للحصول عليها من أجل التغلب على المشكلة، وترك حرية التصرف في إشباعها للفرد بالطريقة التي تتفق مع ظروفه. (الحازمي، ٢٠٠٦ -٣٢).

المرحلة الثانية: البحث عن المعلومات:

بمجرد التعرف على المشكلة يبدأ المستهلك عملية بحث داخلي في الذاكرة؛ لمعرفة ما إذا كانت المعلومات عن البدائل كافية للقيام بنوع من الاختيار أم لا، لذلك فإن الماركات المفضلة

للفرد القائمة عن المقارنـة المباشـرة ستؤدي إلـى اتخـاذ قـرار فـوري بالشـراء. ولكـن نظـراً لطـول الوقت بين كل شراء وأخر، والتغيرات السريعة في السوق؛ فـإن المستهلك يلجـأ إلـى عمليـة بحـث خارجي يقوم فيها بالاستفادة من مصادر المعلومات المختلفة. (الحازمي، ٢٠٠٦-٣٣).

فالبحث الذي يتم داخل الفرد عن المعلومـات يعـد ثـاني مرحلـة بعـد إدراك المشـكلة وهـي عملية عقلية، يتم فيها استرجاع المعلومات المختزنة في الذاكرة، حيث يختـزن الفـرد فـي ذاكرتـه كماً هائلاً من المعلومـات كمحصـلة للخبـرة الماضـية، وبـذلك يكـون لنفسـه بنكـاً داخليـاً للمعلومـات يساعده في اتخاذ القرارات الشرائية.والمصادر الخارجيـة للمعلومـات تضـم المصـادر الشخصـية، كالأصـدقاء، والأقـارب والجيـران، والمصـادر التجاريـة، وتضـم الإعلانـات، ورجـال البيـع أو الترويج في موقع الشراء. والمصـادر العامة، كبرامج التليفزيون، ومقـالات الصـحف، وبالإضـافة إلى فحص وتجربة السلع فعلياً، وتحديد أي هذه المصادر يتم استخدامها (الجمال، ١٩٩٣-٣٠).

ويبذل المستهلك وقتاً وجهداً كبيـراً فـي البحـث عـن المعلومـات، ومهمـا كـان الوقـت والجهـد الذي يبذل له المستهلك في البحث عن الحل المناسب للمشكلة، فهو يحتـاج إلـى معلومـات تسـاعده فـي التغلـب علـى المشـكلة، أو شـعوره بـالفجوة بـين موقفـه الحـالي وبـين الموقـف المسـتهدف لـه، ويكون ذلك نقطة التركيز الرئيسي في الإعلان. فالإعلان الذي يقول للمستهلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة: إن المنتج المعلن عنه سيكون قادراً على تذليل المشكلة التـي تواجهـه، سيكون أكثـر فاعلية من الإعلان الذي يعد بدون هدف محدد. وقد يتم التركيـز هنـا علـى الشكل أو التصـميم أو المحتويات الخاصة بالمنتج، أو الوظائف التي يؤديها، أو كونـه المنتج المفضـل لـدى جماعـة معينـة (المعراوي، ١٩٩٨-٩٠).

المرحلة الثالثة: تقييم البدائل:

بمجرد انتهاء مرحلة البحث فإن الفرد يقوم بتقييم البدائل المتنافسـة ليصـل إلـى نيـة شـرائية. هذا يتضمن تفاعـل أنـواع مختلفـة مـن المتغيرات. ويبدأ تقيـيم البـدائل بالمحددات التقييميـة، وهـي المواصفات والمعايير التـي يستخدمها المستهلك لتقييم المنتجات، أو هي النتائج المرغوبة لاختيـار أو استخدام بدائل مـا، معبـر عنهـا فـي شكل سمات أو مواصـفات تسـتخدم لمقارنـة بـدائل مختلفـة، فالمحددات التقييمية للعبة خاصة بالطفل قد تكون: الشكل، التصميم، وسـهولـة اسـتخدامها، والسـعر المنخفض (Engle& Etal, 1990).

وقد تـؤدي عمليـة التقيـيم بالمسـتهلك إلـى تأجيلـه لقـرار الشـراء، إذا كانـت المعلومـات التـي حصـل عليها غير كافية للحكم على البدائل المختلفة، أو أن السـلع التـي تشـبع حاجتـه لـم تصـل بعـد

لدرجة الأهمية التي تدفع المستهلك للقرار الفوري، أو إذا اتضح له إثناء عملية التقييم إن هناك بعض القيود المالية التي تواكبه ويتوقع زوالها في المستقبل (المعراوي، ١٩٩٨- ٩٠).

المرحلة الرابعة: اتخاذ قرار الشراء:

يقوم المستهلك بعد ذلك بوضع قراره موضع التنفيذ، أي قيامه بعملية الشراء ذاتها حيث أنه عندما يزيد ضغط إلحاح الحاجة على الشخص فإنه يسعى إلى إشباع هذه الحاجة وإنهاء هذه الرغبة بالإشباع. وقرار الشراء هذا شأنه شأن أي قرار إداري أخر وهو اختيار من بين البدائل المتاحة، والمفاضلة بين منافعها وبين تكلفتها المختلفة. ولذلك فهو قرار معقد متعدد الجوانب، لأنه نتاج مجموعة من القرارات الجزئية المتشابكة، لشراء سلعة معينة ومن صنف معين، ومن مكان معين، وفي وقت معين، وبسعر معين، وبطريقة دفع معينة. ومع اختلاف الفروق الفردية بين المستهلكين يختلف الوقت والطريقة التي يتخذ بها المستهلك قراره الشرائي، طبيعة السلعة وخصائصها، طبيعة وخصائص البائعين، طبيعة وخصائص الموقف الشرائي (الحازمي، ٢٠٠٦- ٣٤).

كما تؤكد أبو طالب (١٩٩٩-٥٨) إن سرعة اتخاذ قرار الشراء يتوقف على عوامل، منها:

أ- مدى الحاجة على المستهلك، ونوعيه وقيمه المنفعة التي تحققها له السلعة.

ب- شخصية القائم بالشراء، وخبرته، والمعلومات المتاحة له لاتخاذ قرار الشراء.

ج- سعر السلعة، باعتبار التضحية التي يبذلها الفرد للاستفادة بالمنافع التي توفرها السلعة، فكلما زاد السعر تطلب ذلك وقت أطول من المشتري للتفكير في اتخاذ القرار وتزداد أهمية الإعلان في مرحلة تقييم البدائل، حيث يلعب بدوره في تزويد المستهلكين بالمعلومات عن البدائل المختلفة عن المنتج، من حيث: خصائصها، مزاياها، سعرها،مكان وجودها كما يهدف إلى تعديد وتقريب المغريات البيعة للسلع والخدمات إلى ذهن المستهلك، وذلك لجذبه وحفزه على اتخاذ قرار الشراء في أقصر وقت ممكن مثل ما يصاحب الإعلانات عادة من إن الكميه محدودة، وأنها الفرصة الأخيرة لحصوله على السلعة، أو المدة المحدودة لفترة معينة. (قمرة، ٢٠٠٣-٨٥).

المرحلة الخامسة: سلوك ما بعد الشراء:

تتعلق هذه المرحلة بسلوك المستهلك، وشعوره بعد عملية الشراء، فبعد أن يتم اختياره للسلعة، وقيامه فعلياً بشرائها، تكون النتيجة الرئيسية للاختيار، إما الرضا أو عدم الرضا، من واقع الاستخدام الفعلي للسلعة (الجمال، ١٩٩٣-٦٢).

وقد تنتاب المستهلك حالة من التنافر المعرفي بعد شرائه للسلعة، حيث ينتابه شعور بعدم الراحة، خوفاً من أنه ربما كانت هناك بدائل أخرى للسلعة أكثر كفاءة، أو جودة، أو تصميم، أو شكلاً. (عبد العاطي، ٢٠٠٠- ٦٧).

وتحدث مشكلة إذا كانت السلعة نفسها ليست بمستوى الجودة الذي توقعه المستهلك نتيجة لعيوب يصعب اكتسابها إلا بعد الاستخدام الفعلي للسلعة، ولا شك إن الإعلان في هذه الحالة لا يستطيع أن يفعل شيء. أما إذا كان المستهلك يشعر بالمخاطر الناجمة عن عدم ثقته من إن اختياره كان موفقاً، أو التعرض لبعض الإعلانات الجديدة من السلع المنافسة للمنتج الذي اشتراه، فإن الإعلان يستخدم هنا لكي يقضي على هذا الموقف، ولكي يؤكد له إن قراره كان صائباً (المعراوي، ١٩٩٨-٩٢).

وحتى يكرر الشراء مرة أخرى، وذلك عن طريق إرشاده عن أفضل السبل للإشباع من السلعة، وبيان الطرق الخاطئة لاستخدامها، وشرحها للمستهلك ونشر النتائج للاستقصاءات التي توضح رضا المستهلك عن السلعة وخصائصها (عبد الحميد، ١٩٩٩-٣٨).

وترى الباحثة مما سبق أن الإعلان يعمل على مساعدة المستهلك في التعرف على حاجته للسلعة كما يزوده بالمعلومات عن السلعة وخصائصها في مرحلة البحث عن المعلومات. كما يقوم بدفعه لاتخاذ قرار الشراء، ويساعده على تنفيذ القرار، ومن ثم فإن الإعلان يعمل على إيجاد الطلب على سلعة قد لا يكون لها وجود أصلاً، وإنما يهيئ الإعلان أذهان المواطنين لاستقبال السلعة وتلقفها من الأسواق، وبذلك يوجد حاجات جديدة.

العوامل المؤدية إلى زيادة الاستهلاكي:

هناك بعض العوامل التي تؤدي إلى زيادة الاستهلاك، كما يراها كلاً من (عبيد، ١٩٩٧)، (زايد وآخرون، ١٩٩٩) نقلاً عن الحازمي (٢٠٠٦- ٣٦: ٣٧) منها:

١. زيادة دخل الفرد: من العوامل الهامة التي لها تأثير كبير على استشراء النزعة الاستهلاكية، بالإضافة إلى ارتفاع المستوى التعليمي والثقافي.
٢. التقليد والتطلع للغير: له أثره كعامل من عوامل زيادة الاستهلاك، وذلك حين تقلد الفئات المحدودة الدخل الفئات العالية الدخل في أنماط استهلاكها.
٣. الميل إلى المظهرية في المجتمع: عدم فرض قيود على عملية الاستهلاك، من أحد أسباب زيادة الاستهلاك، حيث يرتبط استهلاك سلع بعينها أو الاستفادة من خدمة معينة برموز خاصة في أذهان الناس، مثل: استخدام الخدم، المربيات، السفر، السياحة، وغيرها، بحيث

أصبحت رموز تدل على المكان. ودرجة الإنفاق عليها يفوق – في معظم الأسر – الإنفاق على الطعام والحاجات الضرورية.

٤. استحداث منتجات جديدة لم تكن موجودة من قبل: وذلك نتيجة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية وما صاحبها من تحقيق معدلات مرتفعة في النمو. بالإضافة إلى إتاحة بعض هذه السلع،عن طريق الائتمان الاستهلاكي، والبيع بالتقسيط لمعظم فئات المجتمع.

٥. كثرة الأسواق وقربها من محل الإقامة وأسلوب عرض السلع والتنزيلات: من الأسباب الدافعة إلى الاستهلاك، أو تبني الاتجاهات الاستهلاكية.

الثقافة الاستهلاكية:

وتعتبر الثقافة هي الكل المعقد الذي يتضمن كل ما هو مادي ويكون متجسداً فيما صنعه أو ابتكره الإنسان من أجل أن يساعده في التوافق مع بيئته الاجتماعية والطبيعية، ويسهم في إشباع احتياجاته، وحل ما يواجهه من مشكلات، فضلاً عما تتكون منه أيضاً من جوانب معنوية يكتسبها الإنسان من البيئة التي يعيش فيها، أو تنتقل إليه، من خلال الجماعات الاجتماعية والمؤسسات التعليمية ووسائل الإعلام.

وتعرف شلبي آخرون (٢٠١٢-١) الثقافة بأنها هي "مجموعة معقدة من الرموز والحقائق المتولدة في المجتمع والتي تنتقل من جيل إلى جيل كأسس محددة ومنظمة للسلوك الإنساني وقد تكون هذه الرموز غير ملموسة كالاتجاهات والقيم وقد تكون ملموسة مثل لغة التخاطب والكتابة". كما يشير مفهوم الثقافة إلى" الهوية أو الخصائص التي تميز مجتمعنا عن أي مجتمع آخر أو حضارة أخرى ويندرج تحت هذه الخصائص القيم، واللغة،والعادات والتقاليد، والأعراف والقوانين التي تشكل سلوك أفراد المجتمع ".

والاستهلاك هو العملية الحيوية التي قامت عليها الدورات الاقتصادية المنعشة للأمم، كما أنه السبب الأساسي في التطور الحضاري منذ أقدم العصور (حجازي، ٢٠٠١-١).

عناصر الثقافة:

وتتكون الثقافة من عنصرين أساسيين هما:

- **عنصر مادي:** يشمل كل العناصر والعوامل الملموسة من الثقافة كالتكنولوجيا.
- **عنصر معنوي:**يشمل جميع العناصر غير الملموسة مثل الرموز، المعايير، الأفكار والمعتقدات، الأدوار، القيم (الملاح، ٢٠٠٧-٢).

وظائف الثقافة:

للثقافة وظائف كثيرة مهمة في حياة الإنسان فهي الإطار الذي يتم من خلاله تعاملات الأفراد، والتفاهم فيما بينهم ولذلك من أهم وظائف الثقافة كما حددتها شلبي وآخرون (٢٠١٢-٣) ما يلي:

١- **الثقافة تخلق شخصية اجتماعية موحدة:** تتباين السمات الخاصة بالمجتمعات ولكل مجتمع صفاته وقيمه وأخلاقياته التي تميزه عن سائر المجتمعات فنجد أن أفراده لهم سمات ثقافية مشتركة تميزهم. وهذه السمات تكونت نتيجة لتفاعل أفراد المجتمع بالبيئات المختلفة المحيطة بهم .. فهم يتأثرون بها ويؤثرون فيها مما يخلق لأفراد هذا المجتمع سمات موحدة ، وعن طريق تلك السمات نستطيع أن نتعرف على هذا المجتمع ، وعلى الشعوب المختلفة.

٢- **الثقافة تخلق قومية اجتماعية:** عن طريق توحد أبناء المجتمع في السمات ينشأ شعور مشترك بين أفراد كل مجتمع وهذا الشعور هو الحب والفخر بثقافتهم مما ينمي لديهم الانتماء لهذا المجتمع، ويخلق قومية اجتماعية لهم .. فنجدهم يتعصبون لمجتمعهم وثقافتهم ضد المجتمعات والثقافات الأخرى (الملاح، ٢٠٠٧-٣).

٣- **الثقافة تساعد على التكيف:** الثقافة تساعد الإنسان على التكيف مع كل البيئات، والظروف المحيطة به سواء طبيعية أو خلاف ذلك فنجد الإنسان يتكيف مع الحرارة والبرودة وذلك بطرق الحماية المختلفة والتي تمليها عليه ثقافته والتي تختلف من مجتمع إلى آخر.

٤- **الثقافة مصدر للضبط الاجتماعي:** تلعب الثقافة دوراً هاماً في الضبط الاجتماعي فهي المعيار الذي يتم عن طريقه نشوء الأعراف، ووضع القوانين الخاصة بحفظ المجتمع وذلك المعيار ينشأ من القيم الخاصة بهذا المجتمع وتقاليده .

٥- **الثقافة توجه السلوك:** من خلال الثقافة تتكون أنماط متعددة من السلوك وتصبح هذه الأنماط قوالب ثابتة موجهة لسلوك الأفراد، فمن خلال التفاعل الثقافي بين أفراد كل مجتمع تصبح هناك لغة مشتركة تفرز تلك الأنماط السلوكية والتي من الممكن التنبؤ بها.

خصائص الثقافة:

تختلف الثقافات من مجتمع لآخر، فالثقافات في المجتمعات البدائية بسيطة، وفي المجتمعات الصناعية تتسم بالتعقيد ولكن جميع الثقافات على اختلافها تشترك في خصائص واحدة أنها مكتسبة ومتغيرة ومتطورة وشاملة ونسبية وحددتها شلبي وآخرون (٢٠١٢-٣:٤) فيما يلي:

١. الثقافة مكتسبة:

الثقافة مكتسبة وذات طابع توجيهي، متغيرة، متطورة، منظمة ومتكاملة، ونسبية، وتتوارث عبر الأجيال.

وفيما يتعلق باستهلاك السلع فإن الثقافة مسئولة عن تحديد حاجات الفرد الاستهلاكية، ومن ثم تحديد السلع المطلوبة للاستهلاك لأن حاجات الفرد تتحدد من خلال ثقافته، وبالتالي فإن هذه الحاجات تختلف من فرد لآخر ومن مجتمع لآخر.

يولد الإنسان بدون ثقافة، ويبدأ وهو طفل في اكتساب ثقافة مجتمعه من خلال التربية الأولى من الأسرة فيعلم الصواب والخطأ، ويكتسب القيم المختلفة التي تتحلى بها الأسرة ثم تزداد عملية اكتساب هذه القيم من خلال المدرسة، والمجتمع وجماعة الأصدقاء حتى تصبح في النهاية هذه القيم الثقافية المكتسبة جزء من هوية الفرد الذي هو اللبنة الأولى في المجتمع (خليل، ٢٠٠٦-٢٥).

٢. الثقافة قابلة للتعلم:

تغرس القيم الثقافية في الأطفال وهم في سن مبكرة وعملية تعلم القيم الخاصة لثقافة الفرد من الطفولة تعرف بأنها اجتماعية، وتعلم القيم الثقافية الأخرى تعرف بأنها قيم ثقافية، والقيم الثقافية يمكن تعلمها بواسطة سلوك مقلد، أو التعليم بتلقين المعلومات أو بواسطة التعليم الفني (الرامخ، ٢٠٠١-٢٠).

٣. الثقافة متغيرة:

إن الأفراد الذين يتعلمون ويكتسبون ثقافتهم لا يقفون عند هذا الحد من التعلم ولكن يقومون بتعديل ما تعلموه، واكتسبوه وفقاً لظروفهم. فيغيرون من أدواتهم المستخدمة في إشباع حاجاتهم التي تتغير وتختلف من وقت لآخر، فالقيم الثقافية تعبر عن الوالدين إلى الأبناء كما أن المدارس والمجموعات الدينية لها دوراً أيضاً في المحافظة على استمرارية القيم الثقافية والتركيز على قيم مثل احترام النفس والاعتماد على النفس لم تتغير كثيراً عبر الوقت غير أن التغير ظاهرة ثقافية عامة فيحدث التغير الاجتماعي من خلال انتشار العناصر الثقافية نتيجة اتصال المجتمعات ببعضها سواء كانت مجتمعات خارجية أو داخلية ومن العوامل التي تؤدي إلى حدوث التغير الثقافي درجة الاختلاف الثقافي وظروف الاتصال بين الثقافات ، وموقف السيادة والتبعية بين الثقافات (عبيد،١٩٩٧-١٢).

٤. **الثقافة متطورة:**

باستمرار التغيير والتعديل في الثقافة وفقاً لمتطلبات التكيف مع المستجدات في الظروف، والبيئات المحيطة بأفراد المجتمع يتم تطور الثقافة لتخلق ثقافات جديدة متطورة عبر الأجيال المختلفة لتشبع احتياجاتهم المتجددة، على الرغم من أن هذه الثقافة تتطور ببطء يصعب ملاحظته.

٥. **الثقافة نسبية:**

من خصائص الثقافة أنها نسبية حيث تختلف نظرة الأفراد باختلاف المجتمعات فما هو صواب في مجتمع قد يكون خطأ في مجتمع آخر، مما يعي أن الثقافة مسألة نسبية.

كما تؤثر ثقافة المجتمع في جميع مراحل عملية اتخاذ قرار الشراء للفرد. ويظهر هذا التأثير بوضوح في الوزن الذي يعطيه الفرد لبعض خصائص السلعة دون البعض الآخر عندما يختار بين العلامات التجارية المتنافسة، التي تحتل مركز أو تفضيل من جانب أفراد المجتمع عموماً. ويمتد هذا التأثير في سلوك المستهلك إلى طريقة الشراء وكيفية التفاوض على السعر وكمية الشراء في كل مرة (شلبي وآخرون،٢٠١٢-٥٢).

٦. **الثقافة شاملة:**

حينما تتنوع احتياجات الأفراد فإنه من خلال الثقافة يتم اختراع الأدوات والوسائل المادية التي تشبع هذه الاحتياجات سواء المادية أو المعنوية كالأفكار والقيم،والمعايير، التي تتفاعل لتشمل كافة جوانب الحياة في المجتمع (عبيد،١٩٩٧-١٣).

تعريف الثقافة الاستهلاكية:

تعرف الثقافة الاستهلاكية بأنها "تلك الجوانب الثقافية المصاحبة للعملية الاستهلاكية، كما أنها مجموعة المعاني والرموز والصور التي تصحب العملية الاستهلاكية والتي تضفي على هذه العملية معناها وتحقق دلالتها في الحياة اليومية" (محمد، ٢٠٠٧- ٢٢).

كما يعرف الخواجه (٢٠٠٠-٤٥) الثقافة الاستهلاكية أن لها جانبان، جانب مادي وآخر معرفي أيديولوجي والجانب المادي يتمثل في نوعية السلع التي يستهلكها الأفراد وهذه السلع تتمثل في الحاجات الأساسية التي تتخذ شكلاً مستمراً ودائماً مثل الطعام، الملبس، الخدم، المسكن، الأثاث، تعليم الأبناء، العلاج، الانتقال، السفر، التنزه، السلع المعمرة، الكتب ...الخ.

أما عن الجانب المعرفي أو الإدراكي فهو يتمثل في استجلاء المعاني والرموز والتصورات الدافعة للعملية الاستهلاكية والوقوف على مختلف العوامل التي تساعد على الرغبة في الاستهلاك وشراء السلع الاستهلاكية ومعرفة وجهة نظر الأفراد التي تؤدي إلى زيادة الإنفاق

الاستهلاكي أو خفضه ثم المعاني التي تصاحب العملية الاستهلاكية أثناء الاستهلاك كما هو قائم بالفعل ومعاني ورموز وصور ما بعد الاستهلاك كما تظهر في الصور المرتبطة بسلع معينة في أذهان الناس ورمزية التسوق في اكتساب الخبرة ووظيفته الترويجية وارتباط سلع بعينها كالتليفون والمحمول أو السيارة مثلاً بمكانه خاصة.

وتعرفها شلبي وآخرون (٢٠١٢- ٢٩) بأنها اكتساب المعاني والرموز والتصورات الدافعة للعملية الاستهلاكية من خلال التأثير بأسلوب عرض السلع أو التقليد أو التعرض لوسائل الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو السفر أو الاحتكاك بثقافات أخرى.

مراحل الثقافة الاستهلاكية

وقد عددت شلبي وآخرون (٢٠١٢-١٠) مراحل الثقافة الاستهلاكية فيما يلي:

١- المرحلة الأولى: وتظهر قبل الشراء، وتمثل في مجموعها الأسباب التي تدفع المستهلك نحو الإقبال على الشراء وقد تكون ظاهرة أو كامنة، وتكتسب من خلال الخبرة بالاستخدام أو المعرفة أومن خلال التأثر بالآخرين من حوله في البيئة التي يعيش فيها.

٢- المرحلة الثانية: نجدها تعبر عن المعاني والرموز والصور المصاحبة لعملية الاستهلاك أو الشراء، وما يوجد لدى الناس من وعي وإدراك لوظائفها، وكيفية استخدامها ودلالاتها الاجتماعية والرمزية بالنسبة لهم.

٣- المرحلة الثالثة: فهي تعبر عن النتائج المترتبة على حيازة رأس المال المادي أو الثقافي، وما يصاحب ذلك من حيازة لبعض السلع والمنتجات. أي بعد شرائها وما يترتب على استخدامها، ومدى إسهامها في إشباع الحاجات والمتطلبات المادية أو المعنوية، وما يرتبط بها من دلالات رمزية وصور ومعاني تظهر فيها بعد الاستهلاك الفعلي لها.

محاور الثقافة الاستهلاكية

يسود عالمنا المعاصر ميول حادة نحو الاستهلاك، خلقتها أوضاع وتطورات متتالية في مجالات الإنتاج والتوزيع والاحتكار والاتصال والإعلان. ولم تعد النزعة الاستهلاكية مقصورة على العالم الصناعي المتقدم فقط. بل طالت أرجاء أخرى عديدة من العالم الفقير.

وأصبح الاستهلاك هدف في حد ذاته وتم ربطه بأسلوب الحياة العصرية بغض النظر عن الاحتياجات الفعلية، فالاستهلاك يعد من الموضوعات الهامة التي تمثل جانباً للثقافة من الصعب تجاهله. فنمط الاستهلاك واتجاهات الأفراد تجاه الإنفاق أو الادخار، تلقى الضوء على ما يسود بين هؤلاء الأفراد من قيم وتصورات انتقلت إليهم خلال التنشئة الاجتماعية، وما يتضح لديهم من

رشد وعقلانية في ممارسات الاستهلاك المختلفة أو من بذخ وتظاهر باقتناء الكماليات (شلبي وآخرون، ٢٠١٢-١٣).

ويمكن توضيح محاور الثقافة الاستهلاكية التي حددها عبد الرحمن (٢٠٠٦- ٣٤) وشلبي وآخرون (٢٠١٢ -١٣).

١- رمزية الاستهلاك وممارسته كأسلوب حياة:

لقد طرأ على المجتمعات متغيرات اجتماعية وثقافية واقتصادية تركت آثاراً سلبية، وأصبحت الأسر تعاني من الغزو الثقافي، وتواجه العديد من التحديات في العصر الراهن، ولعل أهم التغيرات التي تتعرض لها الأسرة هو تزايد أنماط الاستهلاك، وتنامي ثقافة الاستهلاك في ظل التحولات العالمية الجديدة، والتي تتمثل ليس فقط في استخدام السلع والخدمات وإنما في ظهور رموز ثقافية تصحب عملية الاستهلاك.

كما تحول الاستهلاك إلى هدف في حد ذاته، حيث أصبح يعبر عن رمز لمكانة الشخص، فكلما زاد الاستهلاك لدى الفرد زادت مكانته بين أبناء جماعته.

فثقافة الاستهلاك تجلب معها رموزاً معينة كأنواع السلع وماركاتها والمحلات الشهيرة التي تقوم ببيعها، وأسماء هذه المحلات وأماكن وجودها، تلك الرموز التي تتحول بالتدريج لتصبح جزءاً من أسلوب الحياة بل ورمزاً للمكانة الاجتماعية وليس أدل على ذلك من أن وجهة نظر المجتمع في مكانة الناس وأوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية قد تتأثر أحياناً.

ومن ناحية أخرى فإن تأثر الناس بثقافة الاستهلاك يتوقف على مدى اهتمامهم بوسائل الترويج للسلع الجديدة التي تجلبها هذه الثقافة.

وأن أهم ما تنطوي عليه ثقافة الاستهلاك أنها تؤدي إلى تزايد تطلعات الشباب بشكل لا يتناسب مع ظروفهم وإمكاناتهم.

٢- الوعي الاستهلاكي:

يقصد بالوعي الاستهلاكي توعية الفرد كمستهلك يحسن اختيار وشراء السلع والخدمات المتاحة والانتفاع بها إلى أقصى درجة ممكنة مع تعويد الفرد على استثمار موارده بوعي وتعقل للحصول على أقصى النتائج.

كما عرف الملاح (٢٠٠٧-٢٧) الوعي الاستهلاكي بأنه جملة المعلومات والاتجاهات والسلوكيات والمهارات المكتسبة والصحيحة والتي تختص بالتعامل مع السلع والموارد مما يتيح الاستفادة منها أقصى استفادة.

ولقد زادت أهمية تكوين الوعي الاستهلاكي السليم وترشيد الاستهلاك بين الأفراد في السنوات الأخيرة بصفة خاصة بسبب الظروف التي نعيشها الآن وما يصاحبها من زيادة عدد السكان ونقص وندرة الموارد الاقتصادية على المستوى العالمي والارتفاع الكبير في الأسعار بالنسبة لمختلف السلع الأمر الذي يتطلب الانتفاع بالموارد المتاحة لأقصى حد.

فالوعي الاستهلاكي هو "محاولة النهوض بالسلوك الاستهلاكي الرشيد وتكوين العادات والاتجاهات السليمة للشباب والمتعلقة باختيار وشراء واستخدام المنتجات ومعرفة المعلومات الضرورية بكيفية العناية بها بالطريقة السليمة والانتفاع بها انتفاعاً كاملاً لإشباع الرغبات والاحتياجات التي تمن اتخاذ قرارات الشراء" (شلبي وآخرون، ٢٠١٢- ١٧).

٣- التنشئة الاستهلاكية:

وعرف عبد الرحمن (٢٠٠٦-٥٤) التنشئة الاستهلاكية بأنها عملية متعقلة مستمرة يتعلم فيها الأفراد المعايير التي تحدد المهارات والمعارف والاتجاهات التي تتناسب مع السلوك الاستهلاكي المتعلق بالحصول على المنتجات أو الخدمات واستهلاكها والتصرف فيها في الحاضر والمستقبل، وضح الرماني (٢٠٠١-٤٢) دور الأسرة في التنشئة الاستهلاكية إن الأفراد يتعلمون السلوك من خلال سلسلة من المواقف، ومعاملة الآخرين لهم، والأماكن التي يحدث فيها السلوك الاستهلاكي. هذه الأمور تقدم الفرصة للأبناء كي يتعلموا من خلالها السلوك الاستهلاكي السليم ، والقيم الاستهلاكية الرشيدة.

وتؤثر الأسرة على التنشئة الاستهلاكية لأفرادها، من خلال طرق عدة، منها:

- تنمية مهارات الأبناء الاستهلاكية من خلال القدرات المعرفية العامة.
- تدريب قدرات الأفراد المعرفية في الموقف الاستهلاكية.
- تأثير الأسرة تأثيراً مباشراً على سلوك أفرادها، أو تعليمهم مهارات استهلاكية معينة.
- تأثير الأسرة تأثيراً غير مباشر، من خلال تعليم أفرادها المهارات الاستهلاكية مثل تشجيع الأبناء على اختيار هدايا الأعياد، ومناقشة ميزانية الأسرة أمامهم، واصطحابهم إلى السوق.

خصائص الثقافة الاستهلاكية

ذكر علي (٢٠١٠-٤٨) خصائص الثقافة الاستهلاكية وهي كالتالي:

١- أن ثقافة الاستهلاك تظهر على ثلاث مراحل: تمثل الأولى في مجموعها الأسباب التي تدفع المستهلك نحو الإقبال على الشراء، أما المرحلة الثانية في تعبر عن الصور الذهنية والمعاني

والتخيلات والرموز المصاحبة لعملية الاستهلاك والملازمة لها، وذلك في إطار المقارنة بينه وبين الآخرين من حوله، وفي إطار ما كان يفكر فيه وسعده في تكوين رأي له أو فكرة وتصور عنها. ثم تأتي بعد ذلك المرحلة الثالثة وتعبر عن النتائج المترتبة على حيازة السلع وامتلاك المنتجات والحصول على بعض الخدمات والامتيازات، وما تعكسه من رموز لها دلالات مادية كانت أو معنوية تظهر في مواقف متباينة في الحياة الخاصة أو العامة.

٢- تتميز ثقافة الاستهلاك بأنها انتقائية في تحديد نوع السلعة وفي طريقة وأماكن الإشباع، لأنه في ظل الزيادة الضخمة للإنتاج، ونمطية الإنتاج للسلع المتشابهة، يسعى المستهلكون في كثير من الأحيان إلى الانتقاء لما يعرض عليهم من سلع سواء من خلال وسائل الإعلام أو في محلات وأسواق عرضها وبيعها.

كما أن عملية الانتقاء هذه تحكمها عوامل عديدة تتحدد في السعر واللون والمقاس، وشكل المنتج، والجودة، والطبقة الاجتماعية، والتصميم الجميل للسلعة أو المنتج، والمعلومات التي يعرفها عنها، والشركة أو الجهة المنتجة لها، ومدى ما تتمتع به من ثقة المستهلك، وتأثره بالآخرين.

فضلاً عن مدى اتفاقها مع قيمة ومعتقداته الاجتماعية والدينية، وغير ذلك من عوامل تجعل المستهلك يختار هذا ويترك ذاك، ومن ثم ينتقي من بين ما هو معروض عليه.

وأن سمة الانتقائية هذه تبرز على نطاق واسع وتكون أكثر فاعلية لدى أعضاء الطبقة الرأسمالية نظراً لاستحواذهم على رصيد كبير من رأس المال الثقافي والمادي والخبرة بالاستخدام وأماكن تواجدها في حين كانت فرص ومجالات الاختيار محدودة لدى أعضاء الطبقة الدنيا. حيث اتضح أن ما يحدد اختيارها هو السعر، والدخل المتاح، فضلاً عن الشكل واللون المناسبين للسلعة والحاجة إليها. بينما وجدت الدراسة لدى بعض شرائح الطبقة الوسطى أن الوعي الثقافي والاجتماعي ككل، والبدائل المتاحة من السلع، وشكل الموديل، ومدى اتفاقه مع الذوق العام، وجودة السلعة أو المنتج وحجمها، وفائدتها العملية تكون جميعها بمثابة محددات تؤثر في عملية الانتقاء.

٣- إن ثقافة الاستهلاك تضفي الطابع الأسلوبي على بعض السلع. حيث يكون للسلع أسلوب يعبر عن تفرد وتميز مالكها. ومن ثم نجدها ترتبط أحياناً ببعض النجوم ذات الشهرة في المجتمع، وذلك كما يحدث في الإعلانات عن العطور، والسيارات، وأدوات التجميل. أو عندما يرتبط استخدام السلعة بنمط رجل الأعمال الناجح أو بلاعب مشهور بإحدى الفرق الرياضية، أو بالسيدة الراقية التي يكون لها منزلها وأسلوبها وملابسها وغير ذلك مما يعكس

أسلوب حياتها المتميز. وهكذا تخلق ثقافة الاستهلاك المعاني والصور وتجسدها في أذهان الناس وأفعالهم بطريقة معينة ومن ثم تدفعهم نحو مزيد من الاستهلاك.

٤- تتطلب ثقافة الاستهلاك بقدرتها الفائقة على استخدامها للأرقام على نطاق واسع، وتظهر هذه السمة الرقمية في رقم التليفون، رقم رخصة القيادة والسيارة، رقم حساب البنك، رقم المنزل... وهكذا أصبح كل شيء في ثقافة الاستهلاك بمثابة رقم، وأصبحت المؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني تتعامل مع أعضاء المجتمع باعتبارهم أرقاماً، خاصة في الكثير من المؤسسات الخدمية والملية أو التعليمية والصحية.

٥- أصبحت ثقافة الاستهلاك تتميز بقدرتها على الإنتاج المستمر للعلامات والرموز التي تساعدنا على فهم أنفسنا، والتعرف على الآخرين من حولنا. من خلال تقييم السلوكيات أو المظاهر أو من خلال المعرفة برموز المكانة بالأماكن التي نتواجد فيها، والتي عادة ما يظهر فيها استخدام السلع والرموز للتخاطب، أو التفاعل الصامت والهادف نحو إظهار التميز في إطار الموقف التي نتواجد فيها مع الآخرين في حياتنا الاجتماعية سوء في الحفلات، أو في الأسواق وداخل منازلنا، أو خارجها. حيث يمثل هذا في حد ذاته جزء من عملي عولمة الأسواق والثقافة فالاستهلاك في الوقت الحالي أصبح يتمركز حول صناعة الرموز.

وأنه حدث تطابق وتوحد ما بين السلع والرموز وظهر في إنتاج سلع رمزية وفي تحول الدلالات المادية إلى أخرى معنوية. كما ساهم ذلك في طمس التمييز بين الخيال أو الصور المعروضة للسلع في الإعلانات وبين ما هي عليه في الواقع . ومن ثم ساهم ذلك في تغيير تلك المعاني التي كانت مستقرة من قبل في أذهان المستهلكين. كما أدى هذا أيضاً إلى انهيار واختفاء تلك المحددات التقليدية للنسق الطبقي، ومن ثم ظهر بدلاً منها ما يعبر عن توجه بعض الجماعات والشرائح الطبقية نحو سعيها لإظهار التميز وتحديد هويتها من خلال ممارساتها الاستهلاكية واستخدامها للرموز والإشارات وغير ذلك مما يتضح في اللغة، والمظهر، والشك الخارجي لتصميم المنزل وديكوراته الداخلية.

٦- تتسم ثقافة الاستهلاك بالتنوع وعدم الاتساق أو الترتيب فضلاً عن التجزؤ. وهذا ما يطلق عليه "الفوضى المنظمة" والتي نشاهدها في المهرجانات والمعارض قاعات الموسيقى، والمصيف، والمشاتي، والمنتجعات والملاهي، وفي السياحة ومركز التسوق. وهي أماكن مثيرة للبهجة والرغبة والسرور لدى المستهلكين والزوار لها.

وأن المعارض نجدها تقوم بدور مزدوج فهي من ناحية نجدها تقام لتسويق السلع والمنتجات، وبالتالي فهي تعتبر أسواقاً محدودة. وهي من ناحية أخرى نجدها تمثل أماكن للفوضى الثقافية والتسلية الشعبية، وأنها تمارس سيطرة وتحكم على أماكن ومحلات التسوق في المدينة، وتزودنا بأذواق وعادات استهلاكية محلية وعالمية في آن واحد.

٧- يعتبر التراكم أيضاً خاصية من خصائص ثقافة الاستهلاك فهي تجمع بين عناصر تنتمي لثقافات متعددة منها استمرارية بض العناصر التقليدية لكرنفالات ما قبل الصناعة، وتواصلها مع عناصر من "ثقافة الحداثة – وما بعد الحداثة" وما كان سائدا قبلها أيضاً.

الإطار النظري

المبحث الثاني: المواصفات القياسية للجودة

- مفهوم الجودة
- مكونات نظام الجودة
- ابعاد الجودة
- محددات مستوى الجودة
- نظام الجودة والايزو ٩٠٠٠
- نشأة وتطور الايزو ٩٠٠٠
- هيكل مواصفات الايزو ٩٠٠٠
- مواصفة الايزو ٩٠٠١

المواصفات القياسية للجودة

المبحث الثاني

المواصفات القياسية للجودة

تواجه المنظمات الإنتاجية في العصر الحديث ضغوط وتحديات تتمثل في الزيادة السنوات الأخيرة، الداخلية والخارجية المؤثرة على استقرارها وربحيتها. فالحاجة إلى تحسين الربحية، والإنتاجية والجودة أمور كلها تتطلب تغييرات ديناميكية في جميع نواحي المنظمة لضمان البقاء الاقتصادي لها (زين الدين،٢٠٠٠- ١٤).

ولقد أصبح موضوع الجودة والرقابة عليها بمثابة القاسم المشترك في كافة الكتابات الاقتصادية والإدارية في السنوات الأخيرة، وذلك في كافة أنحاء العالم النامي منه والمتقدم (Johnson, 1993). نقلاً عن حسين (٢٠٠٣-١٣).

مفهوم الجودة:

ولقد أخذ مفهوم الجودة للسلعة في الاهتمام نحو تحسين الإنتاجية بعد أن تبين أنها تمثل العامل الرئيسي في نجاح المنتجات، وقد تغير المفهوم بأن الجودة العالية لا تعني سعراً مرتفعاً بل على العكس إذ اتضح أن معظم التحسينات في الجودة قد أدت إلى تخفيض الكلفة. (حسين، ٢٠٠٣- ١٣).

ولقد تعددت وتباينت التعريفات بموضوع الجودة في وضع تعريف محدد، وسيتضح ذلك من خلال التعريفات التالية:

فلقد عرف جونسون (Johnson) الجودة بأنها "القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاءه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم إليه" (Johson, 1993-25).

ولقد عرفت الجودة بأنها "المتانة والأداء المتميز للمنتج" (ماضي، ١٩٩٧-٢٨).

كما ذكر حرب (٢٠٠٠- ١٨) الجودة بأنها "تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمنا وهي هنا محددة تبعاً لرغبات المستهلك".

وعرفها رينهات (Rinehat, 1998) على أنها" مجموعة من الخصائص النوعية لمنتج ما أو خدمة ترضي احتياجات المستهلك ورغباته "(الزهيري، ٢٠٠٨-٣٠).

وعرفها السلمي (١٩٩٥-٤٠) بأنها "أدنى الخسائر المتوقعة التي يمكن أن تتحملها المنظمة من لحظة تسليم المنتج".

ويعرف باكر (Baker, 1990) الجودة بأنها هي "جعل المنتج أكثر قدرة على الأداء المتميز في السوق".

في حين يعرف ماضي (١٩٩٧-٢٨) الجودة بأن "لها ثمانية مكونات هي (الأداء– الملامح – الاعتمادية – التطابق – التحمل – إمكانية الخدمة – القيمة – الجودة المتوقعة)".

ويعرفها المكتب القومي للتنمية الاقتصادية ببريطانيا NEDO بأنها "الوفاء بمتطلبات السوق من حيث التصميم والأداء الجيد وخدمات ما بعد البيع" (عبد المحسن، ١٩٩٨-٢٤).

أما من يعرفها على أساس المنتج فإنها تنظر إلى الجودة على أنها التمييز الخاضع للقياس الدقيق أي مستوى احتواء المنتج على خاصية معينة (David, Carvin, 1987)، (عبد الغني، ١٩٩٩- ٥٢)، (John , 1994).

في حين عرفت مصطفى (١٩٩٩- ١٩) الجودة بأنها "قدرة المنظمة على إنتاج سلعة أو تقديم خدمة تعني بحاجات ورغبات العملاء بالشكل الذي يتطابق مع توقعاتهم أو يتوقف عليها ومن ثم يحقق رضاهم التام".

وتعرفها حسين (٢٠٠٣-١٥) بأنها قدرة المنظمة على إنتاج سلعة أو خدمة تحقق رغبات ومتطلبات المستهلك الحالية والمستقبلية وتكافح لتتعدى توقعاته في أي وقت وفي كل مكان.

"وهي تعني أيضا جودة العمل، جودة الخدمات، جودة المعلومات، جودة نظام العمل وإجراءاته، جودة الأقسام، جودة الأفراد والمديرين وجودة أهداف النظام فهي جوهر العملية الإدارية التي تعتمد على المشاركة الفاعلة وإزالة الحواجز بين الأقسام المختلفة واستخدام البيانات والمعلومات بواسطة الوسائل الإحصائية للمساعدة في عملية اتخاذ القرار لتحقيق الرضا للعميل فهي مبنية على وجهة نظره". (ماضي، ١٩٩٧-٢٨).

وتعرف الباحثة الجودة إجرائياً بأنها: "مجموعة من الخصائص والمكونات التي تضمن سلامة السلعه بحيث تفي بمتطلبات المستهلك واحتياجاته".

مكونات نظام الجودة:

بعض علماء الجودة يرى أنها كنظام إداري يتكون من ثلاث عناصر تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض وهذه العناصر كما يشير إليها هيلستين (9- 2000) Hellsten هي:

١- **القيم:** وهي مجموعة الأفكار التي يعتنقها أفراد المؤسسة ويعبرون عنها من خلال اتجاهاتهم وسلوكياتهم ويتعرفون عليها من خلال ممارسات القيادة وأفعالها.

٢- **التقنيات:** وهي عبارة عن سبل تحسين الجودة مثل تفويض السلطة والمشاركة الجماعية والإبداع والابتكار ودوائر الجودة والمقارنة المرجعية وهي التي تمكن المنظمة من معرفة المعدل الذي يسير به المنافسون نحو التحسن.

٣- **الأدوات**: وهي عبارة عن الوسائل المحددة المستخدمة.

أبعاد الجودة:

يتم التعبير عن جودة أي منتج بمجموعة مختارة ومنتقاة بدقة من عناصره وخصائصه التي تحقق أكبر درجة من الرضا لمجموعة معينة من العملاء (David & Stanlly, 1994).

وتقسم أبعاد الجودة إلى:

١- الأداء: ويشير هذا البعد إلى الخصائص الأساسية في المنتج أو الخدمة مثل التشطيب النهائي، السرعة، التنافسية (البكري، ٢٠٠٠- ٣٤).

٢- الاعتمادية: ويشير إلى الاتساق والثبات في الأداء فيجب أن يكون هناك درجة من الاعتمادية والثقة في أداء المنتج أو الخدمة (عدم تكرار الأعطال وأن تكون جاهزة وفقاً للطلب) (David&Stanlly ,1994).

٣- الخصائص الخاصة: ويشير هذا البعد إلى المدى الذي تستجيب فيه أو كيف يتوافق المنتج أو الخدمة مع توقعات المستهلك والأداء الصحيح من أول مرة وما له من أثر على تحسين وفاعلية العملية التسويقية (David, 1987).

٤- خدمات ما بعد البيع: ويشير هذا البعد إلى بعض أنواع خدمات ما بعد البيع والتي تتمثل في الصيانة وإمكانية الاستبدال والاستجابة لشكاوي العملاء (البكري، ٢٠٠٠- ٣٤)..

٥- المطابقة للمواصفات: ويشير هذا البعد إلى درجة مطابقة تصميم المنتج وأدائه لمواصفات محددة مسبقاً وهو يشمل عناصر داخلية وأخرى خارجية، ففي المصنع تقاس المطابقة بحدوث معيب أو نسبة الوحدات التي لا تحقق الأداء المطلوب، أما في مجال الاستخدام فتقاس بمعدل الإصلاحات خلال فترة الضمان (David & Stanlly, 1994).

٦- قوة التحمل: ويشير هذا البعد إلى عمر المنتج وله أبعاد زمنية واقتصادية هامة، فمن الناحية الفنية يمكن قياس عمر المنتج بقدر الاستفادة منه قبل تدهور أدائه أي قبل أن يصبح استبداله أقل تكلفة وأكثر جدوى من الاستمرار في إصلاحه، ويؤخذ في الاعتبار عند تحديد عمر المنتج العناصر الآتيةكما ذكرت حسين (٢٠٠٣-٢٩):

(١) تكاليف التصليح الحالية والمستقبلية.

(٢) قيمة الوقت الضائع دون استخدام بالنسبة للعمل.

(٣) الخسائر الناتجة عن عدم الاستخدام.

(٤) أسعار البدائل الجديدة.

(٥) تأثير أداء الأنشطة المرتبطة بهذا المنتج.

وبالإضافة إلى ما سبق فإن هناك درجة كبيرة من الارتباط بين الاعتمادية وقوة التحمل إذا أن المنتج كثير الأعطال غالبا ما يكون قصير العمر بالإضافة إلى أن تكاليف الإصلاح ستكون أعلى وشراء منتج جديد أكثر إغراءاً.

٧- **القابلية للإصلاح:** ويشير هذا البعد إلى السرعة وحسن المعاملة والجدارة وسهولة إصلاح المنتج في حالة تعطله حيث يهتم العمل بالزمن المطلوب لإصلاح المنتج وإعادة تشغيله ومدى الالتزام في المواعيد المعطاة للعميل وحسن معاملة العميل والدقة في اكتشاف العيب وإصلاحه وعدم العودة إليه مرة أخرى (عامر، ١٩٩٨) نقلاً عن حسين (٢٠٠٣- ٢٩).

٨- **الجماليات والمعايير الذوقية:** ويشير هذا البعد إلى الذوق الشخصي بصورة مطلقة حيث يهتم بالشكل العام للمنتج وبتشكيلة الألوان والكماليات التي يحتويها وهي خاضعة تماماً لحاجات ورغبات العملاء لحكمهم الشخصي. ومع ذلك فهي مؤثرة إلى حد ما كبير على اتجاهاتهم وعلى ترتيبهم للأولويات بين المنتجات المتنافسة (John , 1993).

٩- الجودة المدركة: طالما كان العميل لا يملك في معظم الأحيان المعلومات الكافية عن خصائص المنتج فإنه غالباً ما يلجأ إلى المقاييس غير المباشرة عند المقارنة بين الماركات المختلفة وفي هذه الحالة لا يكون الحكم على المنتج من خلال خصائصه الموضوعية وإنما يعتمد على مقاييس شخصية بحته ويمكن تقسيم هذه المقاييس إلى ثلاث مجموعات من شأنها التأثير على إدراك العميل لجودة المنتج كما يراها البكري (٢٠٠٠-٣٤):

(١) المجموعة الأولى: قبل الشراء وتحتوي على الصورة المنظمة والاسم التجاري، الخبرة السابقة، أراء الأصدقاء والمعارف، سمعة المتجر، النتائج المنشورة الخاصة بأحد مجالات تطوير المنتج، السعر الإعلاني، أو الأولي.

(٢) المجموعة الثانية: عند نقطة الشراء وتحتوي على خصائص الأداء، تعليقات رجال البيع شروط الضمان، سياسات الإصلاح والخدمة، السعر الحقيقي للمنتج.

(٣) المجموعة الثالثة: بعد الشراء وتحتوي على سهولة التركيب والاستخدام معالجة القضايا الخاصة بالإصلاحات وبالضمان، توافر قطع الغيار/فعالية الخدمة، الاعتمادية، الأداء المقارن.

محددات مستوى الجودة:

تتنوع العوامل المؤثرة على الجودة يمكن تقسيمها إلى مجموعتين:

١- المجموعة الأولى وتشمل المحددات الخارجية كما يراها (١٩٩٨) نقلاً عن حسين (٢٠٠٣-٣٥):

- تغير أذواق العملاء ومن ثم توقعاتهم بشأن جودة المنتج.
- مدى حدة المنافسة، فكلما زادت يمكن أن يزيد تشدد الإدارة إزاء معايير الجودة، وحجم العينة التي تفحص من النواتج المرحلية والنهائية.
- المعايير التي تحددها أو تطورها الجهات الحكومية المختصة بالمواصفات والتقيس والتي يتعين التزام الشركات المنتجة بها.
- درجة استمرار الطلب على المنتج، فكلما استمر الطالب، واستقر شجع ذلك على الاتفاق على برنامج البحوث والتطوير لتحسين جودته.
- مدى دعم الدولة لعملية البحوث والتطوير وتوفير التدريب والدعم الفني في المجالات التي تسهم في تطوير المنتج والقضاء على مختلف صور الهادر في الموارد.

٢- المجموعة الثانية وتتمثل في المحددات الداخلية وأهمها:

أ- التصميم: يشير التصميم إلى غرض المصمم في تضمين بعض الخصائص أو عدم تضمينها في المنتج أو الخدمة. ويجب أن يأخذ قرار التصميم متطلبات المستهلك في الاعتبار بالإضافة إلى القدرات الإنتاجية أو التصنيعية للمنتج أو الخدمة واعتبارات التكاليف عند تقييم المنتجات أو الخدمات ويجب أن يكون هناك تعاون بين المصممين من المهندسين وممثلين من العمليات التصنيعية والتشغيلية عن القيام بعملية التصميم وهذا ما يطلق عليه Concurrent Engineering فبدلاً من الانتهاء من التصميم ثم يبدأ بعد هذا عمل الأنشطة التصنيعية ويتم اكتشافها صعوبة في التنفيذ لبعض النواحي التصميمية وما تستغرقه هذا من وقت والجهد لإعادة أو تعديل التصميم (Charles S.Tapiero, 1996).

ب- جودة التطابق: ويشير هذا المحدد إلى درجة تطابق المنتج أو تحقيقها لغرض التصميم وهذه بدورها تتأثر بمجموعة من العوامل مثل القدرات الإنتاجية للتسهيلات الإنتاجية المستخدمة مثل قدرة الآلات والمعدات ومهارة العاملين والتدريب والحوافز. كما تعتمد أيضاً على عمليات المتابعة والرقابة لتقييم عملية التطابق وتصميم الانحرافات في حالة حدوثها (Juran , 1995).

٣- سهولة الاستخدام: أن سهولة الاستخدام وتوافر العمليات والإرشادات للمستهلك عن كيفية استخدام المنتجات على الأداء بطريقة سليمة وآمنة وفقاً لما هو مصمم لها (عبد المحسن– ١٩٩٨) نقلاً عن حسين (٢٠٠٣-٣٥).

٤- الخدمات بعد التسليم: من الأهمية بمكان من وجهة نظر الجودة المحافظة على أداء المنتج أو الخدمة كما هو متوقع.هناك كثير من الأسباب التي قد تؤدي لاختلاف الأداء عما هو متوقع وفي هذه الحالات لابد من أحد التصرفات التصميمية التي تضمن الأداء وفقاً للمعايير الموضوعة (البكري،٢٠٠٠-٣٥).

نظام الجودة والأيزو ٩٠٠٠:

الأيزو ٩٠٠٠ عبارة عن سلسلة من الموضوعات المكتوبة أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات في عام ١٩٨٧، تحدد هذه السلسلة وتصف العناصر الرئيسية المطلوب توافرها في نظام إدارة الجودة التي يتعين أن تصححه وتتبناه إدارة المنظمة للتأكد من أن المنتجات تتوافق مع – أو تفوق حاجات أو رغبات وتوقعات العملاء (مصطفى، ١٩٩٩-٣٢)، (عبد العزيز،٢٠٠٠-٤٠).

المواصفات العالمية تتناول كل ما يخص جودة النظام الإداري بالمنشأة فهي ليست مواصفات للمنتج سواء كان سلعة أو خدمة ولكنها تقيس درجة حرارة جودة الإدارة ومدى تحقيقها لرغبات العاملين والمتعاملين على حد سواء وبشكل يكفل استمرارية المنشأة في الأداء المتميز وبالمستوى الرفيع من الجودة. (عبد المحسن– ١٩٩٨-٦٧) (Johnson, 1993).

أما حروف الأيزو (ISO) فهي الحروف الأولى للكلمات (International Organization for standardization) والتي تترجم للكلمات الثلاث الأولى المنظمة الدولية للتوحيد والقياس وهي منظمة تستهدف رفع المستويات القياسية ووضع المعايير والأسس والاختبارات والشهادات المتعلقة بها من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على المستوى العالمي. (الشبراوي، ١٩٩٥)، (Charles, 1996).

نشأة وتطور الأيزو (ISO9000):

في عام ١٩٨٦ قام حلف شمال الأطلنطي (NATO) بتطوير مواصفة تعالج المنظومة الإدارية ومتطلباتها وذلك لتكون الأساس في معالجة الجوانب الإدارية في المنظمة. (نصر الله،٢٠٠٠-٥٩).

وفي عام ١٩٧٩ نادى بعض الأعضاء في اتحاد منظمتي الأيزو والمنظمة الدولية الكهربائية الفنية وهو من المعهد البريطاني للمواصفات (BSI) من منظمة الأيزو تشكيل لجنة فنية تختص بالإعداد لإصدار مواصفات عالمية تتعلق بأساليب تأكيد الجودة، وتمت الموافقة على تشكيل هذه اللجنة التي أطلق عليها (TC/ISO ١٧٦) وضحت اللجنة في عضويتها حينئذ ٢٠ دولة كأعضاء و١٤ دولة بصفة مراقب. (عبد العزيز، ٢٠٠٠-٤٥).

وتلبية للطلب العالمي، تم في العام ١٩٨٧ إصدار المواصفة الدولية لنظم الجودة ISO 9000 وهي مطابقة تماماً للمواصفة البريطانية BS 5750 وبالتالي أطلق عليها المواصفة ISO 9000/BS 5750 (السلمي، ١٩٩٥-٢٠).

وفي عام ١٩٩٤ تم مراجعة المواصفات المشار إليها والتي أصبحت متماثلة تماماً وأصبح اسمها (BS EN OSO 9000) إلا أنه من حق الدول المختلفة وضع المواصفات الخاصة بها على نهج المواصفة العالمية وفي حدودها، وبحيث تتم الموافقة عليها واعتمادها للاستخدام داخل هذه الدولة وبشكل يسمح باعتبارها مساوية للمواصفات الأصلية وذلك مثل المواصفة AS 3900 في استراليا و N13N 50 في بلجيكا وغيرها. (نصر الله، ٢٠٠٠-٦٠).

وتجدر الإشارة إلى أن مجموعة ISO 9000 قد تم إعادة صياغتها ونشرها في الولايات المتحدة الأمريكية للرقابة على الجودة ASQC تحت سلسلة تحمل اسم Q90 . وكان الهدف من إعادة صياغتها أن تتلاءم مع المصطلحات الشائعة في الصناعة الأمريكية إلا أنها من الناحية الفنية يتضمن نفس قواعد (Robert J.Pond 1994, Iso9000)، (مصطفى، ٢٠٠٠).

تتعدد مسميات نظم إدارة الجودة فمنها مسمى أيزو ٩٠٠٠ BS 5750 أو EN 29000 وهذه في الحقيقة مسميات مختلفة لنفس الشيء ولكن في دول مختلفة فمسمى BS 5750 اسم مواصفة يجسدها نظام الجودة البريطاني وتتبناها وزارة التجارة والصناعة البريطانية (DTI).

وتؤكد على التوافق معها والمسميان BS 5750 وأيزو ٩٠٠٠ مترادفان. أما المسمى EN 29000 فهو مطابق للأيزو ٩٠٠٠ وهو الاسم الذي يتبناه الإتحاد الأوروبي حيث عدل اسم مواصفة الأيزو في عام ١٩٩٤ ليصبح متضمنا الحرفين EN الذين يعبران عن البعد الأوروبي فأصبح الاسم الجديد ISO 9000 /EN. (عبد العزيز، ٢٠٠٠-٦٠)، (النجار، ١٩٩٧-٣٥).

وقد كان ظهور الأيزو ٩٠٠٠ كهيكل عالمي للمواصفات نتيجة للتزاوج بين نظام المواصفات البريطاني BS – 5750 ونظام المواصفات الكندي CSAZ 299. فبالنسبة للنظام البريطاني كانت بداية التفكير في مواصفات الجودة عندما اتجهت وزارة الدفاع البريطاني لتحديد

هيكل مواصفات للتأكد من جودة التجهيزات العسكرية ثم أدمجت هذه المواصفات مع تلك التي يستخدمها خلف شمال الأطلنطي وسميت مواصفات الحلفاء للجودة. (السلمي،١٩٩٥- ٢٢).

هيكل مواصفات الأيزو ٩٠٠٠ /١٩٩٤

تتكون سلسلة الأيزو ٩٠٠٠ من ٥ أقسام وجميع الأقسام الفرعية تحوى نماذج وخططاً إرشادية لتأكيد وإدارة الجودة. وفيما يلي شرح لكل قسم من أقسام الأيزو ٩٠٠٠: (Johnson.1993)، (مصطفى، ١٩٩٦)، (العجمي، ١٩٩٧).

الأيزو ٩٠٠١ (ISO 9001) : وهي تهدف لتأكيد الجودة في التقييم والتطوير والإنتاج والإنشاء والخدمات وهي المواصفات الأكثر شمولاً.و تحتوي على ٢٠ عنصراً وتقدم نموذجاً لتأكيد الجودة للمنشأة التي تتخصص في التقييم، والتصنيع وتركيب المنتجات أو الخدمات (السلمي، ١٩٩٥-٢٣).

الأيزو ٩٠٠٢ (ISO 9002) : وهي عبارة عن نموذج في تأكيد الجودة للنتائج وتطبقه للمنظمات التي تتخصص في التصنيع أو إنتاج المنتجات أو الخدمات فقط والنموذج المطلوب عادة ما يحدده المستهلكون (Charles . S . Tapiero, 1996). (اوهارا، ٢٠٠٠).

الأيزو ٩٠٠٣ (ISO 9003): وهي عبارة عن نموذج لتأكيد الجودة في التفتيش النهائي والاختيار. وتطبقه المنظمات التي تتخصص في التوزيع والتفتيش واختيار المنتجات المصنعة وخدماتها فقط دون أي أنشطة أخرى تتعلق بأي إنتاج أو تركيبات، فهي تقدم نموذجاً لتأكيد الجودة في التفتيش النهائي والاختبار. (الكردي، ١٩٩٩).

الأيزو ٩٠٠٤ (ISO 9004): وهي عبارة عن خطوط إرشادية فهي تعطي المورد الخطوط الإرشادية للمنهج لاستخدامها في تطوير وتنفيذ الجودة وتحدد أي مدى لتطبيق كل عنصر من نظام الجودة في تفحص كل عناصر الجودة بتفصيلات أكبر ويمكن استخدامها في أغراض المراجعة الداخلية والخارجية حيث تحتوي على الخطط الإرشادية لمستعمليها في عملية تطوير نظم الجودة داخل المنظمة. (الشبراوي، ١٩٩٥)، (ماضي، ١٩٩٧-٥٠).

مواصفة الأيزو ٩٠٠١ – ٢٠٠٠ (ISO 9001 / 2000)

هذه المواصفة القياسية العالمية توصف متطلبات نظام إدارة الجودة من خلال الثمانية بنود لإدارة الجودة إذا كانت المؤسسة تحتاج إلى أن تبين قدرتها على توريد منتجات تستوفي متطلبات العميل وتهدف إلى تحسين رضاء العملاء من خلال التطبيق الفعال، بما في ذلك من عمليات

التطوير المستمر للنظام وضمان المطابقة لمتطلبات العميل والمتطلبات الرسمية المطبقة- فهي أصدرت لتخدم المستهلك بفاعلية أكبر(خضر وإمام، ٢٠٠٥).

المواصفات القياسية:

يمكن تعريف المواصفات لغةً بأنها "يصف الشيء وصفاً، وصفة: نعته بما فيه. تواصفو الشيء: وصفه بعضهم لبعض، الوصاف: صيغة مبالغة والوصاف: العارف بالوصف" (المعجم الوسيط، ب، ت).

أما تعريفها اصطلاحاً فهي "وثيقة معتمدة من سلطة معترف بها تم إعدادها بإتباع أساليب التقييس في مجال ما لتشمل مجموع اشتراطات التي ينبغي توافرها في سلعة معينة لكي تحقق مستوى مقبولاً من الجودة بما يجعلها ملائمة للغرض الذي أنتجت من أجله" (النعيمي، ١٩٨٦).

ويمكن تعريف المواصفات القياسية بأنها "مواصفة تقنية أو وثيقة متاحة للجميع ومصاغة بالتعاون والاتفاق أو الموافقة العامة من جميع ذوي المصالح المتأثرة بها وتستند إلى النتائج الثابتة للعلم والتقنية والخبرة وتهدف إلى تحقيق المصلحة العامة المثلى ومقره من هيئة التقييس" (جامعة الدول العربية، ١٩٨٥).

ويعرف فؤاد وحمودة (١٩٨٦) المواصفات القياسية بأنها "الأسلوب العلمي التكنولوجي الذي يحدد الخصائص والإبعاد والدقة التي يلزم توافرها في الأدوات والمنتجات لكي يتهيأ لها من الجودة وحسن الأداء وانخفاض التكاليف ما يتحقق به النفع والفائدة للمنتج والمستهلك على السواء".

وتعرف المواصفة بأنها "مجموعة القواعد والشروط الفنية التي توضع بالاتفاق مع الإدارات والأقسام ذات العلاقة داخل المنشأة بالاعتماد على نتائج دراسات السوق والخبرات المتراكمة في حدود التكنولوجيا المتاحة، بهدف تحقيق أفضل كفاءة وفاعلية للنشاطات المختلفة للمنشأة (العلي ومحجوب، ١٩٩٠).

كما تعرف حسين (٢٠٠٣ -٦٣) المواصفات القياسية بأنها "تلك المواصفات التي تحدد العوامل الخاصة بعملية التصنيع والتي يجب مراقبتها أثناء إنتاج السلع المعمرة لضمان إنتاجها وفقاً للمعايير المتقنة".

كما تعرف خضر وإمام (٢٠٠٥) المواصفات القياسية للجودة بأنها "تتضمن سلسلة المواصفات القياسية الدولية أيزو ٩٠٠٠ المعايير والضوابط التي ينبغي توافرها في جودة المنتج النهائي".

وتعرف الزهراني (٢٠١٢-١٥) المواصفات القياسية للجودة بأنها "تلك المواصفات القياسية التي تكون مدونة في بطاقة السلعة موضحة بذلك المعايير للتأكد من ضمان جودة المنتج".

المواصفات القياسية للجودة:

تتضمن سلسلة المواصفات القياسية الدولية الأيزو ٩٠٠٠ المعايير والضوابط التي ينبغي توافرها في جودة المنتج النهائي وتتلخص في:

- سياسة الجودة التي تتبعها الشركة المنتجة للسلعة وتأكيد تنفيذها.
- توافر المواصفات الفنية لجودة المنتج والتحقق من تطبيقها ومراجعتها وتصحيح الانحرافات في مجالات الإنتاجية والتسويقية بما يحقق رغبة المستهلك.
- الرقابة على جودة المواد والعمليات الإنتاجية وفقاً للمواصفات ومعدلات الأداء والتفتيش والاختبارات وجودة أجهزة القياس.
- الرقابة على عمليات التعبئة والحفظ والتخزين والتسليم.
- توفير سجلات نظام جودة المنتجات ونظام خدمات ما بعد البيع (خضر وإمام، ٢٠٠٥).

نبذة تاريخية عن الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس:

نشأة الهيئة

يعد صدور نظام مكافحة الغش التجاري عام ١٣٨١هـ بدء اهتمام الدولة بالمواصفات والمقاييس حيث أنشئت بعد عام واحد ١٣٨٢هـ "إدارة المعايرة والمقاييس". وفي عام ١٣٨٥هـ أي بعد ثلاث سنوات أدمجت "إدارة مكافحة الغش التجاري" و"المعايرة والمقاييس" في إدارة واحدة أطلق عليها "إدارة المواصفات والمقاييس" (الشامان، ١٤٠٠ هـ) تتبع وزارة التجارة والصناعة سابقاً وتقوم بوضع المفاهيم الأساسية والأسس العامة للتقييس في المملكة وأدت جهود هذه الإدارة إلى إنشاء الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس في عام ١٣٩٢هـ - ١٩٧٢م، بينما تحولت الإدارة إلى إدارة حماية المستهلك التي تسهم بجهد ملحوظ في تطبيق المواصفات والمقاييس التي تصدرها الهيئة (مجلة المواصفات والمقاييس، ١٩٨٥).

لقد أنشئت الهيئة لتواكب النهضة الحضارية التي تشهدها المملكة ولتتمشى مع خطط التنمية الطموحة، لذا فقد صدر المرسوم الملكي رقم م / ١٠ بتاريخ ٣/٣/ ١٣٩٢هـ الموافق ١٦/ ١٩٧٢/٤م الذي تضمن إنشاء جهاز وطني للتقييس سُمي رسمياً "الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس" كهيئة مستقلة ذات شخصية اعتبارية ترتبط إدارياً بوزارة التجارة والصناعة (وزارة التجارة حالياً) ويرأس مجلس إدارة الهيئة وزير التجارة والصناعة (التجارة

حالياً) وتختص بأنشطة التقييس التي كانت موزعة على عدة أجهزة ووزارات قبل إنشاء الهيئة وتنسق بين الأنشطة المتعلقة بالتقييس على مستوى المملكة وقد أنيط بالهيئة إعداد واعتماد المواصفات القياسية بكافة السلع والمنتجات ووضع قواعد منح شهادات المطابقة وعلامة الجودة ونشر الوعي بالتقييس (مجلة المواصفات والمقاييس، ١٩٨٥).

الأهداف العامة للمواصفات والمقاييس بالمملكة:

تتلخص الأهداف العامة لنظام المواصفات والمقاييس في المملكة كما ذكرها العيسى (١٩٩٧-٥٦).

١. تزويد المؤسسات التجارية والحكومية والإفراد بنماذج واضحة للمواصفات الفنية المتنوعة وطرق الاختبار والمعايرة.

٢. حماية المستهلك المحلي بالتأكيد على استيفاء معايير الجودة لجميع المنتجات المحلية والسلع المستوردة.

٣. تحسين قدرة المنتجات السعودية على الوصول إلى الأسواق الأجنبية من خلال التوكيد على مستويات جودتها ومواصفاتها العالية.

٤. حماية المنتجات المصنعة محلياً من المنافسة غير المتكافئة مع السلع المستوردة والتي لا يتماشى مع متطلبات الجودة النوعية المعتمدة.

سياسة الجودة تبعاً لمواصفات الهيئة السعودية:

١- إصدار المواصفات القياسية وإجراءات تقويم المطابقة والجودة لتحقيق متطلبات العملاء.

٢- التطوير والتحسين المستمرين في جميع مجالات وأنشطة الهيئة.

٣- رفع الكفاءة من خلال التوعية والتدريب والتعليم المستمر.

٤- أن تكون الهيئة نموذجاً يحتذي به في الأداء المتميز. (الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، مسجلة طبقاً للأيزو ٩٠٠١).

الإطار النظري

المبحث الثالث: الاستقرار المالي للأسره

- تعريف الاستقرار المالي للأسره
- الميزانية
- مفهوم الميزانية المالية
- الادخار
- دوافع الادخار
- انواع الادخار
- إدارة الأزمات
- ماهية الأزمة
- أسباب الأزمات
- مبادئ إدارة الأزمات
- ركائز الأزمة

المبحث الثالث

الاستقرار المالي للأسرة

مما لا شك فيه أن كل فرد منا يبحث عن الاستقرار المالي الذي يوفر له أحد أهم ركائز الاستقرار المعيشي في حياته،والذي ينعكس إيجاباً على رخاء الفرد وأسرته التي يُعولها، ويرى العمري بأنه لابد لرب الأسرة أن يضع لنفسه خطة إستراتيجية يستهدف من خلالها تحقيق الأهداف الممكنة التي تتوافق مع قدراته المادية (العمري، ٢٠٠٥-٨٥).

ويشير (الحسين، ٢٠٠٥-٨٥) إلى أن سر الاستقرار المالي لأي فرد من أبناء المجتمع لا يكمن في إدراك الخيارات المالية فقط، بل في فهم مجمل العملية التي تقود لتلك الخيارات، إذ في المعرفة اللازمة لإدارة الشؤون الشخصية بنجاح كبير، يصبح بالإمكان المساعدة على إيجاد الجو الإيجابي وراحة البال لتأمين مستقبل العائلة.

تعريف الاستقرار المالي للأسرة :

عرفه (الحسين، ٢٠٠٥-٨٦) بأنه حماية الموارد المتاحة والتخطيط للتقاعد وتحقيق أهداف الادخار والاستثمار، حيث يعتبر من أنجح السبل لاستخدام الموارد المالية المتاحة لحماية وتنمية الثروة الشخصية وتحقيق الالتزامات.

ويعرفه (الحليان، ٢٠٠٦-٨٦) بأنه السيطرة على الوضع المالي الشخصي وتوفير الظروف المالية المناسبة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية للأسرة والتي تتمثل في تمويل دراسة الأبناء الجامعية، والحاجة إلى العلاج والتوفير والادخار وإلى تكوين معاش تقاعدي جيد يضمن حياة كريمة.

وعرفه (الحمد، ٢٠٠٨-٨٧) بأنه تقدير دخل الأسرة والتخطيط الجيد له والاستفادة من البرامج الادخارية المختلفة التي تخدم الفرد والأسرة والتي تقوم بدورها بحماية دخل الفرد عند وصوله لسن التقاعد، كما تخدم تعليم الأبناء وزواجهم وبالتالي تؤدي إلى تحقيق الاستقرار المالي للأسرة.

وتعرف الباحثة الاستقرار المالي للأسره إجرائياً بأنه "التخطيط الجيد للدخل المالي لحماية الموارد المتاحه والاستفادة منها لتنمية الثروة الشخصية وتحقيق التزامات الأسرة".

الميزانية:

إن دراسة الميزانية بصفة عامة ومعرفة بنودها تُعد من المؤشرات الهامة لتحديد الانتماء الطبقي للأسرة، فالإنفاق على اللحوم والبروتينات والفواكه يتزايد مع ارتفاع الوضع الاجتماعي

والاقتصادي وينخفض بانخفاضه والعكس بالنسبة للنشويات فكميتها المستهلكة على المائدة تعكس في تزايدها انخفاض المستوى الاقتصادي والاجتماعي للأسرة والعكس بالعكس كما تعد دراسة ميزانية الأسرة وتحديد بنودها من أهم المؤشرات المفيدة في الوقوف على توزيع الأدوار داخل الأسرة، خاصة بالنسبة للدور الكبير الذي كان يلعبه الزوج في الماضي كعائل الأسرة الوحيد، ثم تعاظم دور الزوجة داخل الأسرة بصفة عامة باكتسابها للتعليم ودخولها ميدان العمل وتحولها إلى قوة اقتصادية مؤثرة، وازدياد وعي المرأة بمكانتها الاجتماعية بصفة عامة (عبد العاطي، ٢٠٠٠-٣٧).

مفهوم الميزانية المالية :

عرف جون مارتين ووليم (John and William ,1991) الميزانية المالية بأنها "نموذج متوقع حدوثه لأحداث المستقبل، فالميزانية المالية تعد خطة للإنفاق على فترات مستقبلية، والتي من خلالها تعد قوائم نموذجية للإنفاق على حاجات الأسرة و تحقيق أهدافها، والميزانية هي الأداة التخطيطية والمتحكمة في إدارة الدخل المالي بقوة".

وتعتبر الميزانية من وجهة نظر التحليل المالي "قائمة الموارد والاستخدامات في تاريخ معين يعطي صورة عن الظروف المالية للخطة" (فضالة، ١٩٩٤-٢٥٤).

ويشير الهواري (١٩٩٦-١٣٢) أن الميزانية هي "المظهر المادي للتنبؤ، ففيها يتم تسجيل الافتراضات التي تكونت عن المستقبل، وعلى هذا فالميزانية كشف بتقدير المطلوب عمله أو احتياجات المستقبل مرتبة ترتيباً منتظماً، وتغطي بعض أو كل أوجه النشاط في المنظمة (الأسرة) لفترة زمنية محددة.

وتعرف (عبد العاطي، ٢٠٠٠-٤٩) الميزانية بأنها "خطة توضيح كيفية توزيع الدخل المالي على حاجات ومتطلبات الأسرة مع تقدير لمصروفات وإيرادات الأسرة خلال فترة زمنية مقبلة".

وتعرف الباحثة الميزانية إجرائياً بأنها "عبارة عن خطة توضع لتوزيع الدخل المالي على احتياجات الأسرة مع تقدير لمصروفات الاسرة خلال فترة زمنية مقبلة".

وهناك أسس عامة يجب مراعاتها عند تخطيط الميزانية الأسرية تشير إليها الحلبي (٢٠٠٠-٩٧):

١- توضع الميزانية على ضوء الأهداف المنشودة للفرد والأسرة.

٢- إشباع الحاجات الأكثر أهمية أولاً ثم الأقل فالأقل.

٣- أن تكون الميزانية الأسرية واقعية بحيث تراعي مستويات الأفراد والأسر ومواردهم المتاحة.

٤- أن تتصف الميزانية الأسرية بالمرونة،بحيث يسهل تكييفها تبعاً للظروف الطارئة.

٥- تخصص جزء من الدخل للظروف الطارئة.

٦- أن تساعد الأفراد على تحسين طرق معيشتهم.

خطوات عمل الميزانية للدخل المالي للأسرة:

ترى كوجك (٢٠٠١-٩٧) بأن خطوات عمل الميزانية هي كالتالي :

١- تدوين كل المشتريات والخدمات اللازمة لجميع أفراد الأسرة في الفترة التي توضع لها الميزانية.

٢- تقدير تقريبي لكل من هذه الطلبات، وجمعها تحت بنود عريضة ثم جمع كل بنود الميزانية كوحدة.

٣- تقدير تقريبي دقيق لكل الدخل المالي المتوقع في تلك الفترة.

٤- موازنة الميزانية ليتعادل فيها الدخل مع المنصرف.

٥- مراجعة الخطط للتأكد من إمكان نجاحها.

الادخار:

يميل الأفراد إلى ادخار جزء من دخولهم لأهمية الادخار في مواجهة النفقات الضرورية المفاجئة، كتأمين مرحلة الشيخوخة،أو عند التقاعد، أو العجز الصحي أو البطالة، وتوفير الاطمئنان النفسي،تحقيق وإشباع حاجات الأسرة ورفع مستوى معيشتها،ومساعدة الأبناء في استكمال تعليمهم وتأمين مستقبلهم.وقد تعكس درجة الإحساس بأهمية الادخار متغيرات نفسية وبيئية وأسرية تتعلق بدرجة إدراك الفرد لأهمية تأمين مستقبل مادي معين له ولمن يعولهم، وهذه الدرجة العالية من الإدراك لأهمية الادخار تعكس تفضيلاً نسبياً لدى الفرد للمستقبل على الحاضر، فاستقطاع جزء من الدخل لاستخدامه في إشباع الحاجات المستقبلية، قد يكون غاية في حد ذاتها، أو وسيلة للاستثمار وتكوين رأس مال للاستثمار (قمره، ٢٠٠٣-١٠٦).

مفهوم الأدخار:

يعرف الادخار بأنه اقتطاع جزء من الدخل لاستخدامه في إشباع الحاجات المستقبلية. وقد يكون غاية في حد ذاته أو وسيلة للاستثمار وتكوين رأس المال المنتج للآخرين (عمران وآخرون، ٢٠٠٦ -٦٤).

وتعرفه نوار ولطفي (٢٠٠٤-٧٧) بأنه توفير جزء من دخل الأسرة أو الفرد وعدم إنفاقه إلا عند الحاجة القصوى أي أنه جزء غير مستهلك من الدخل.

كما تعرف أبو صيري (٢٠٠٢-٤٥) الادخار بأنه جزء من الدخل لا ينفق على احتياجات الأسرة من السلع الاستهلاكية والخدمية،ولا يخصص للاكتناز ويتم إيداعه في أوعية ادخارية مختلفة ولا يوجه إلى الاستثمار.

كما تعرف خضر (١٩٩٨-٥٣) الادخار الجبري بأنه عبارة عن احتجاز جزء ولو بسيط من الدخل المالي لوضعه في صورة استثمارات تأتى بأرباح يستفيد منها أفراد الأسرة من وقت لآخر وقد تقوم الأسرة بالادخار لتحقيق الأهداف طويلة المدى (كدفع مقدم لشراء منزل)، الادخار لمواجهة الظروف الطارئة في المستقبل،الادخار لتحقيق الأهداف قصيرة المدى.

كما تعرف قمرة (٢٠٠٣-١٠٧) الادخار العائلي بأنه "توفير جزء من دخل الأسرة، أو الفرد، وعدم إنفاقه إلا عند الحاجة القصوى، أي أنه جزء غير مستهلك من الدخل فهو الاختيار الحر للأفراد بين الاستهلاك الحاضر، وبين الاحتياط للمستقبل".

كما تعرف الباحثة الادخار إجرائياً هو "اقتطاع جزء من الدخل لا ينفق على احتياجات الأسرة إلا في الضرورة القصوى".

دوافع الادخار:

تحدد أمين والبقلى (٢٠٠٢- ٩٥)، مزاهرة وآخرون (٢٠٠٩-٥٧) دوافع الادخارفي مجموعة من النقاط الآتية:

١- تكوين احتياطي لمواجهة الظروف، والأحداث غير المتوقعة في المستقبل.
٢- الرغبة في الاستعداد لمواجهة تعليم الأبناء – كبر السن "الشيخوخة"– الطوارئ – شراء مسكن أفضل.
٣- الرغبة في الحصول على دخل يتزايد تدريجياً.
٤- تكوين ثروة تورث للأبناء بعد الممات.

ويتوقف الاستهلاك والادخار على الدخل والحاجات والنزعات النفسية وعادات الأفراد، وقد عمل النشاط الإنتاجيفي المجتمع الحديث على خلق حاجات جديدة عن طريق الإعلان وتسهيلات الائتمان لزيادة الاستهلاك حتى أطلق عليه "مجتمع الاستهلاك" وكان لهذه الظاهرة آثاراً كبيرة على الاقتصاد القومي وعلى السلوك الاجتماعي (النجار،٢٠١٠-٨٥).

أنواع الادخار:

وحددت كوجك (٢٠٠١-١٤٥) أنواع الادخار كما يلي :

١- الادخار الاختياري: وهو الامتناع عن استهلاك جزء من الدخل دون جبر لأن الفرد يجد في هذا الامتناع مصلحة له.
٢- الادخار الجبري: هو نتيجة ضغط القوى الخارجية اقتصادية كانت أو غير اقتصادية، وقد يأخذ الادخار الجبري شكل الضريبة أو شكل المقتطعات الخاصة بمعاشات وبادخار وبتأمين موظفي الحكومة (كوجك، ٢٠٠١- ١٤٥).
٣- الادخار العائلي: يتمثل في الفرق بين جملة الدخول الممكن التصرف فيها للأفراد من ناحية والإنفاق الخاص على الاستهلاك من ناحية أخرى، أو هو الاختيار الحر للأفراد بين الاستهلاك الحاضر، وبين الاحتياط للمستقبل.

وترى (موسى، ١٩٩٩-٨٧) أن مستوى الادخار العائلي يتحدد بعدة عوامل:

- متوسط الدخل المتاح للفرد.
- كيفية توزيع الدخل القومي.
- مدى نمو الوعي الادخاري بين الأفراد.
- درجة الاستقرار الاقتصادي والسياسي للدولة.

إدارة الأزمات:

تعتبر الأزمة مرحلة متقدمة من مراحل الصراع، والصراع في أي مظهر من مظاهره وعلى أي نطاق من نطاقاته بدءاً من داخل النفس البشرية الواحدة وانتهاءً بالصراعات الدولية هو غريزة متجذرة في أغوار النفس البشرية منذ أن قتل قابيل أخاه هابيلا حتى يرث الله سبحانه وتعالى الأرض ومن عليها، وهو حقيقة من حقائق الحياة الثابتة، ويجدر بنا التعايش مع وجودها وتفاعلاتها ومواجهتها. فالأزمات إن لم تظهر فهي كامنة هنا أو هناك، وهي غير سيئة دائماً، وإلى أقصى حد كثيراً هناك فرصة في الأزمة إذا تم التصرف معها بشكل مناسب. (الشمري، ٢٠٠٣- ٢١).

وأصبحت الأزمات جزء من نسيج الحياة، وزادت حدتها في العصر الحالي الذي تميز بأزمات ذات إحداث داخلي من صنع البيئة الداخلية وإحداث خارجي بفعل البيئة الخارجية والطبيعة البشرية مثل العادات والتقاليد وعدم استقرار الأوضاع الاقتصادية ونقص الموارد

بأشكالها المختلفة التي تندرج تحتها الأخطاء البشرية وندرة المعلومات مما دفع البعض إلى وصف هذا العصر بأنه عصر الأزمات (حقي، ٢٠٠٠- ٦٨).

ماهية الأزمة:

بمجرد ذكر كلمة الأزمة فأنها تثير الخيال نحو المعاناة والآلام والمواقف الفظيعة. ولقد أصبح لفظ الأزمة يطلق على العديد من المواقف المختلفة مما زاد من صعوبة الوقوف على حقيقة معنى هذا المدلول من مختلف زواياه. ففي كل مجال من مجالات الحياة نواجه الأزمات، الهيئات العسكرية والمدنية، العائلات، النظم السياسية، النظم البيئية، الاقتصاد، المرافق الصناعية، المؤسسات الاجتماعية والثقافية. ووجه الصعوبة في تحديد مفهوم الأزمة يكمن في شمولية طبيعته واتساع نطاق استعماله لينطبق على مختلف صور العلاقات الإنسانية في كافة مجالات التعامل الإنساني.وإدارة الأزمة هنا تطلق على محاولة وقف حدوث تحول جذري إلى الأسوأ في المسار الطبيعي للعلاقات التي تتعرض لها، كانفصام الرابطة الزوجية بالطلاق في زواج قائم، وفصل العامل، أو استقالة مدير في علاقة عمل، أو تحول التوتر الحادث في علاقة بين دولتين إلى حرب، والأزمات ليست شرا دائماً. (الشمري،٢٠٠٣-٢١). وقد قال الله تعالى في محكم كتابه (وَعَسَى أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَكُمْ وَعَسَى أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَكُمْ) [البقرة، ٢١٦].

إن الأزمات الاقتصادية أو الاجتماعية أو الإدارية وغيرها قديمة قدم التاريخ، وهي جزء من نسيج الحياة الإنسانية في أي مجتمع، وسمة من سمات الحياة المعاصرة. وقد ازدادت أهمية هذه الأزمات وخطورتها في العصر الحالي، الذي يطلق عليه البعض أحيانا "عصر الأزمات". ولا يختلف معنى الأزمة من المنظور الجماعي عنه من منظور الفرد فهي تعني بالنسبة للفرد موقفاً يعيشه فتترتب على معايشته آثار نفسية أو اجتماعية أو بدنية شديدة الوطأة عليه، حيث قد تؤثر هذه الآثار على مسار حياته بعد ذلك. وهي كذلك بالنسبة للجماعة، فهي تعني موقفاً ينطوي على قدر كبير من التهديد النفسي للجماعة. (آل سعود،٢٠٠٦-٦٩).

وتعبر الأزمة عن حدث مفاجئ غير متوقع مما يؤدي إلى صعوبة التعامل معه ومن ثم ضرورة البحث عن وسائل وطرق لإدارة هذا الموقف بشكل يقلل من آثاره ونتائجه السلبية، وأيضاًهي حالة مؤقتة من الاضطراب ومن اختلال التنظيم تتميز بقصور الفرد في مواجهة هذه الحالة باستخدام الطرق المعتادة لحل المشكلات كما تتميز بما تنطوي عليه تلك الحالة من إمكانية حدوث نواتج موجبة أو سالبة بشكل جذري. (أحمد، ٢٠٠٢-٩٤).

وعرفت الشريف (١٩٩٥) الأزمة بأنها "موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمات ويتضمن قدراً من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجأة ويتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسريعة ودقة في رد الفعل ويفرز آثاراً مستقبلية تحمل في طياتها فرصاً للتحسين والتعلم".

ويرى (Roosen, 1997) أن الأزمة هي نقطة تحول حرجة أو نقطة اتخاذ قرار في موقف معين فهي موقف غير مألوف يحدث عادة عندما تكون هناك مشاكل كثيرة مثارة تحتاج إلى حلول حيث أنها تبدأ بحدث صغير خارج عن التحكم.

أما إبراهيم (٢٠٠٣-٧٠) فتعرفها بأنها نمط من فترة تتميز بالاضطراب الحاد وعدم التنظيم الشديد في السلوك أو في الوجدان بفعل بعض خبرات الحياة الضاغطة وغير المتوقعة.

كما يعرف رمضان (١٩٩٩-٧٠) الأزمة بأنها "اضطراب عاطفي حاد يؤثر في قدرة الفرد على التصدي عاطفياً أو معرفياً أو سلوكياً ويؤثر ذلك في قدرته على حل مشاكله بالوسائل العادية لحل المشكلة".

ويؤكد كل من الهواري (١٩٩٨-١٤٠) وأحمد (٢٠٠٠-٩٠) أن الأزمة حدث مفاجئ وشديد الألم ويؤثر على المقومات الرئيسية للأسرة فيمنع تحقيق الأهداف الموضوعة ويتطلب إجراءات لحلها وعودتها إلى حالتها الطبيعية.

وتعرف (عبد الحميد، ٢٠٠٦-٩٤) الأزمة بأنها مشكلة صعبة تهدد الأهداف التي تمثل أولوية بالنسبة لمتخذي القرار وتؤدي إلى حالة من عدم التوازن وتفقده القدرة على اتخاذ القرار المناسب.

ويعرف الشمري (٢٠٠٣-٢٠) الأزمة بأنها: "تلك النقطة الحرجة واللحظة الحاسمة التي يتحدد عنها مصير تطور ما، إما إلى الأفضل وإما إلى الأسوأ الحياة أو الموت الحرب أو السلم حل لمشكلة ما أو انفجارها".

تعرف الشريف (١٩٩٥-٤٢) إدارة الأزمة بأنها العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية أو الخارجية المولدة للأزمات وتعبئة الموارد والإمكانيات المتاحة لمنع حدوثها أو الإعداد للتعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية وبما يحقق أقل تكلفة ممكنة، وأخيراً دراسة أسباب الأزمة لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلاً، مع تعظيم الفائدة الناتجة عنها إلى أقصى درجة ممكنة.

وفى تعريف آخر لإدارة الأزمات "إدارة الأزمات هي الإدارة التي تعمل على التغلب على الأزمة بالأدوات الإدارية العلمية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها، أن إدارة الأزمات إدارة مستقبلية تقوم على التنبؤ بأماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها" (معهد التخطيط القومي، ١٩٩٦).

وتعرفها (عبد الحميد، ٢٠٠٦-٩٠) بأنها الأسلوب العلمي لمواجهة الأزمة باستخدام الموارد الأسرية المتاحة للأسرة ومن خلال مراحل متتابعة هي مرحلة إدراك الأزمة – مرحلة الاستعداد لمواجهة الأزمة – مرحلة مواجهة الأزمة – مرحلة التقييم للاستفادة من إيجابيات وسلبيات الأزمات السابقة المماثلة.

ويعرفها آل سعود (٢٠٠٦-٧٣) بأنها "العمل على تجنب تحول النزاع إلى صراع شامل بتكلفة مقبولة، لا تتضمن التضحية بمصلحة أو قيمة جوهرية".

أسباب الأزمات:

تعبر الأزمة عن فشل صانع القرار في الأسرة في منع حدوثها والتخفيف من آثارها كما أن حدوث الأزمات بشكل متكرر، فإن ذلك يعني خلل في أسلوب الإدارة أو في سلوك متخذ القرار ومن ثم يمكننا تلخيص أهم أسباب نشوء الأزمات فيما يلي:

١. **المعلومات الخاطئة**: عندما تكون المعلومات غير متاحة أو قاصرة أو بها أخطاء فإن ذلك يعني الاستنتاج الخاطئ والتقييم غير الصحيح للأمور وبالتالي فإن القرارات المترتبة على ذلك ستكون مصدر لظهور عوامل مؤيدة ومعارضة ويؤدي الاحتكاك بينهما إلى الصدام. وفى بعض الأحيان لا يكون القصور في المعلومات أو الخطأ فيها متعمداً وإنما يرجع إلى أن الأسرة تفرض نوعاً من السرية على المعلومات وعلى تداولها أو إعطاء معلومات غير المطلوب ما يصعب استخلاص النتائج بصورة سليمة (هلال، ١٩٩٦- ٣٨).
٢. **سوء الإدراك:** يمثل الإدراك مرحلة استيعاب المعلومات التي أمكن الحصول عليها والحكم التقديري عليها وهو بذلك يعد أحد مراحل السلوك الرئيسية والذي عن طريق هذه المرحلة يتخذ السلوك والتصرف تجاهه شكلاً ومضموناً وتتم المعالجة في إطارها الجزئي وفى محيطها الكلي فإذا كان هذا الإدراك غير سليم أو نجم عن تداخل في الرؤية والتشويش، فإنه يؤدي إلى عدم سلامة الاتجاه الذي اتخذه متخذ القرار ومن هنا إذا تراكمت التصرفات الخاطئة بشكل معين فإنه يؤدي إلى انفجار الأزمة.
٣. **سوء الفهم**: يمثل سوء الفهم أحد أهم أسباب نشوء الأزمات. وينشأ سوء الفهم عادة من خلال جانبين، أولهما: المعلومات المبتورة، وثانيهما: التسرع في إصدار القرارات أو الحكم على

الأمور قبل تبين حقيقتها، ومن هنا يجب على متخذ القرار أن يحرص على الحصول على المعلومات كاملة غير منقوصة أو مبتورة، وأن يعطي لنفسه الوقت الكافي لاتخاذ قراره. (الخضيري،١٩٩٠-٦٣).

٤. **سوء التقدير والتقييم:** هي أكثر الأسباب لحدوث الأزمات في جميع المجالات وعادة ما ينشأ سوء التقدير نتيجة للثقة المفرطة لمتخذ القرار، هذا بالإضافة إلى عدم التقدير السليم لنقاط القوة والضعف لأفراد الأسرة كما ينشأ عند الاستهانة بالأزمات التي تتعرض لها الأسرة وإبداء حلول سهلة لا تؤدي إلى حل الأزمة ومواجهتها. (مروان، ٢٠٠٣-١٠٤).

٥. **الإدارة العشوائية:** هذا النوع من الإدارة يعمل ليس فقط كمسبب وباعث للأزمات ولكن أيضاً وبدرجة أشد خطورة كمدمر للأسرة ومحطم لإمكانياتها وقدرتها ولاستعدادها لمواجهة أي أزمة مهما كان حجمهما صغيراً أو يمكن التغلب عليها، فالإدارة العشوائية لا تقوم على أهداف واضحة وتخطيط منظم وقرارات رشيدة فهي ضعيفة التأثير حيث تكون وليدة الموقف وتبريره، إذ يتراجع متخذوها عنها ويعمدون إلى تغيرها كل لحظة ويصبح كيان الأسرة متهالك لا يقوى على الصمود أمام أي أزمة. (الخضيرى،١٩٩٠-٦٥)، (حسن، ١٩٩٦-٨٦).

٦. **الضغوط:** تعتبر الضغوط عملية متأصلة في المجتمع بصفة عامة وفى الأسرة بصفة خاصة والضغوط قد تكون خارجية أو داخلية وتتمثل الضغوط الخارجية على الأسرة في مطالب المجتمع، أما الضغوط الداخلية فتتمثل في مطالب واحتياجات أفراد الأسرة. وتنشأ بداية الأزمة في اللحظة التي يشعر فيها متخذ القرار بأنه مضغوطاً عليه بمؤثرات خارجية وأخرى داخلية وعندما تتعارض هذه الضغوط تتقدم الأزمة في مراحلها. (حسن، ١٩٩٦-٨٩)، (الهواري، ١٩٩٦-١٣٣).

٧. **عدم وضوح الأهداف:** تعتبر الأهداف هي غايات الإنسان في الحياة وكلما كانت الأهداف محددة وواضحة وغير متعارضة فإن ذلك يعني انضباط الإنسان الذاتي وشعوره بالرضا والنجاح، وعدم وضوح الأهداف أو تحديدها يؤدي ذلك إلى الاختلاف بشأن أي الأهداف أولى بالتحقيق وأيهما يمكن تأجيله وهذا الاختلاف هو بداية الأزمات الأسرية حيث تتعارض وجهات النظر وتتصارع الأولويات. (حسن، ١٩٩٦-٨٩).

٨. **ضعف الموارد المادية والبشرية والمعنوية**: للتعامل مع بعض الأحداث والمواقف وقد يؤدي القصور في الإمكانيات إلى تفاقم الوضع ومضاعفة الخسائر المادية والمعنوية الناجمة عن الأزمة بما قد يتسبب في إيجاد أزمات تابعة كان من الممكن تلافيها في اللحظة الأولي لو تم

التعامل مع الأزمة بمهارة عالية من خلال حسن استخدام الموارد المتاحة. (زغلول، ١٩٩٩-٦٠).

٩. **الكوارث:** عادة ما تؤدي الكوارث الطبيعية (الزلازل - البراكين – الفيضانات – السيول) أو الكوارث الناجمة عن تدخل العنصر البشري (انهيار مباني) إلى العديد من الخسائر الفادحة ذات التأثير السلبي المادي والمعنوي.

١٠. **الشائعات:** تعد الشائعات سلاح رهيب يحطم القوى والإدارة النفسية ويعمل على توقف الفكر وعدم القدرة على السير في الاتجاه الصحيح، هذا ويتم توظيف الشائعات بشكل وتوقيت معين داخل المجتمع بحيث تصيب الأسرة بأزمات فجائية، وقد تظهر بصورة فردية تحيط بالأسرة أو أحد أفرادها لتهدد كيانها وسمعتها. (حسن، ١٩٩٦-٩٠).

وترى (عبد الحميد،٢٠٠٦-٩٦) أن أهم أسباب الأزمات الأسرية هي:

١. عدم الوعي بالموارد الأسرية.
٢. نقص الموارد وعدم كفايتها.
٣. سوء استخدام الموارد الأسرية.
٤. الإدارة العشوائية.

أنواع الأزمات:

إن فهم الأزمة، وطريقة التعامل معها يعتمد على درجة المعرفة بنوع وطبيعة هذه الأزمة. وفى هذا الصدد يمكن التمييز بين أنواع مختلفة للأزمات كالآتي:

١) الأزمات المادية أو المعنوية:

أ- **الأزمات المادية:** هي أزمات ذات طابع اقتصادي، ومادي، وكمي، وقابلة للقياس، ويمكن دراستها والتعامل معها مادياً بأدوات تتناسب مع طبيعة الأزمة.

ب- **الأزمات المعنوية:** وهي أزمات ذات طابع نفسي، وشخصي، وغير ملموس، ولا يمكن الإمساك بأبعادها بسهولة، ولا يمكن رؤية أو سماع الأزمة، بل يمكن الشعور بها.

٢) الأزمات البسيطة أو الحادة:

أ- **الأزمات البسيطة:** وهي الأزمات خفيفة التأثير، ويسهل معالجتها بشكل فوري وسريع.

ب- **الأزمات الحادة:** وهي الأزمات التي تتسم بالشدة و العنف وقهر الكيان للمنظمة وتقوض أركانه.

٣) **أزمات جزئية أو عامة:**

أ- **أزمات جزئية:** وهي أزمات تطول جزءا من كيان المنظومة أو النظام، وليس كله. ويكون الخوف من أن استمرار الأزمة قد يمتد إلى باقي أجزاء النظام.

ب- **أزمات عامة:** وهي أزمات تغطي كافة أجزاء النظام (سواء كان شركة أو منظمة أو دولة)، وهو يؤثر على كافة أطراف النظام وأشخاصه، ومنتجاته.

٤) **أزمات وحيدة أو متكررة:**

أ- **الأزمات الوحيدة:** وهي أزمات فجائية، غير دورية، وغير متكررة، ويصعب التنبؤ بوقوعها. وعادة ما يكون هناك أسباب خارجة عن الإرادة هي التي تؤدي إليها.

ب- **الأزمات المتكررة:** وهي أزمات تتسم بالدورية والتكرار وأنها تحدث في مواسم أو دورات اقتصادية يمكن التنبؤ بها. وبالدراسة والبحث يمكن تحديد متى ستقع الأزمة ودرجة حدتها، وبالتالي يمكن السيطرة عليها. ويتم حدوث هذه الأزمات المتكررة بسبب وجود ظواهر المواسم الزراعية، والمواسم الطبيعية كالصيف والشتاء، والمواسم الاقتصادية كالرواج والكساد. (ماهر، ٢٠١٠-٣٠).

إدارة الأزمات الأسرية:

وإدارة الأزمات هي إحدى ميادين الإدارة وتعمل على استخدام المهارات الإدارية والعلمية المختلفة للتغلب على الأزمة فهي تقوم على التنبؤ بالأزمة المتوقعة والعمل على الوقاية من حدوثها أن أمكن وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها لتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها، (حقي، ٢٠٠٠-٦٨)، (صلاح الدين، ١٩٩٥-٥٢)، (العناني، ١٩٩٩- ٧٧).

وتتميز إدارة الأزمات كما يراها الصيرفي (٢٠٠٨-٢٨) بما يلي:

١. إن إدارة الأزمات هي مسئولية جماعية تنتمي إلى العمل الجماعي الذي تتداخل وتتمازج فيه أدوار ونشاطات أجهزة وكيانات ومتعددة.
٢. أن التكوين التنظيمي القائم على البنية الوظيفية بما فيه من تجزئة للاختصاصات والمسئوليات وبما يكتنفه من محدودية وبطء في الاتصالات لا يمكنه معالجة الأزمات.
٣. إن التنسيق التنظيمي لإدارة الأزمات ينبغي أن يبنى على منظومة تتفاعل فيها نشاطات وجهود كل الكيانات والخبرات ذات العلاقة بإدارة الأزمة وأن يتسم بالمرونة بالقدر الذي يسمح له بالتكيف مع التغيرات التي تستجد مع الأزمات.

مبادئ إدارة الأزمات:

وتشير العناني (١٩٩٩-٧٧) بأن مبادئ إدارة الازمات :

١. وضوح الأهداف: ضرورة التحديد الواضح للهدف من وجود إدارة الأزمات وبدون تحديد هذا الهدف لا تستطيع إدارة الأزمات تحديد أي الحالات يستلزم تدخلاً سريعاً وأيها لا يستلزم، كذلك فإن عدم تحديد الهدف بوضوح قد يكون سبباً في الخلط بين الكثير من المفاهيم المرتبطة بالأزمة.
٢. التخطيط المسبق للأزمات المحتملة ورصد المتغيرات البيئية المولدة للأزمات مع إعداد سيناريوهات المواجهة.
٣. توفر المعلومات الصحيحة والكافية، فالأزمة عادة هي حالة من عدم التأكد ونقص المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات سليمة.
٤. توفر نظام جيد للاتصالات سواء كانت اتصالات داخلية حيث تلعب دوراً كبيراً في عملية جمع المعلومات وتحليلها أو خارجية من شأنها أن تُعرف متخذ القرار بالبيئة المحيطة بالأزمة وقد تلجأ الأسرة في هذه الحالة إلى وسائل الاتصال الحديثة وإلى مكاتب الاستشارات والتوجيه الأسرية.
٥. الاستجابة السريعة: حيث يعتبر الوقت عنصراً هاماً جداً في إدارة الأزمة فالأحداث تتلاحق بصورة سريعة ومفاجئة مما يؤدي إلى استحكام الأزمة، بينما تقتضي الإدارة الفعالة المبادرة في مواجهة أحداث الأزمة.
٦. المشاركة والتعاون: تعد المشاركة والتعاون بين أفراد الأسرة من أهم مقومات مواجهة الأزمة والتغلب عليها.
٧. استخدام الموارد الأسرية: لابد من توفير الموارد المادية والبشرية وإعادة توظيفها لتحقيق التكامل بين كافة الخبرات والإمكانات المتاحة لأفراد الأسرة لمواجهة الأزمة وإدارتها بأسلوب فعال.
٨. تحليل وتقييم الأزمات السابقة وكشف أي قصور أو خلل في عملية مواجهتها أو الإعداد لها لمحاولة منع تكرارها مرة أخرى أو على الأقل تحسين أسلوب الإعداد والمواجهة.
٩. العمل على استعادة النشاط بصورة طبيعية بعد حدوث الأزمة في أقرب وقت ممكن وبأقل تكلفة ممكنة.

١٠. المرونة: تعد المرونة من أهم مقومات نجاح الإدارة بصفة عامة وتزداد أهميتها وقت الأزمة حيث أن القرارات الجامدة والصارمة ربما تكون لها نتائج عكسية في إدارة الأزمة (معهد التخطيط القومي، ١٩٩٦).

ركائز الأزمة:

ويرى الصيرفي (٢٠٠٨-٦٨) ركائز الازمة كما يلي:

١- **الحتمية:** كل عنصر من عناصر النظام مدخلات أو عمليات أو مخرجات يحمل القوة على إحداث الفوضى وإحداث الانسجام مع الأخذ في الاعتبار تأثير التغيير في عنصر معين على النظام بأكمله مدركين أن هذا التغير يتضخم بسبب متغيرات أخرى في النظام.

٢- **حرية الإرادة:** تأثيرات قرارات الإنسان وتدخله يكون نسبياً وتحمل قراراته إما حلول ممكنة أوكوارث محتملة مع الأخذ في الاعتبار أن مصدر الكوارث لا يكمن فقط في القرارات الإنسانية الخاطئة فالكوارث تقع بالرغم من وجود أفضل الاستعدادات ولكن ما نركز عليه هنا أن يهتم متخذ القرار باتخاذ الاحتياطات الضرورية لتقليل مخاطر هذه الكوارث. (الصيرفي، ٢٠٠٨-٦٨).

ثانياً: الدراسات السابقة

الدراسات السابقة

تهدف الدراسة الحالية إلى دراسة السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وعلاقتة بالاستقرار المالي للأسرة السعودية.

وفي هذا الفصل سوف تستعرض الباحثة بعض الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث. وقد روعي أن يكون هذا الاستعراض تبعاً لتتابعها الزمني من الأقدم للأحدث، للوقوف على مدى تطور الظاهرة موضوع الدراسة، مع تحليلها، والتعرف على أهدافها، وأهم النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسات، للاستفادة منها في تفسير نتائج الدراسة الحالية.

وقد تمت تجزئة البحوث والدراسات السابقة إلى جزئين كما يلي :

أولاً: الدراسات السابقة التي تناولت السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة.

ثانياً: الدراسات السابقة التى تناولت الاستقرار المالي للأسرة.

وفيما يلي عرض لهذه الدراسات:

أولاً: الدراسات السابقة التي تناولت السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة:

١- دراسة سعيدة سلمان (١٩٩٧): بعنوان "**تأثير ثقافة الاستهلاك على عملية التحديث في مجتمع الإمارات العربية المتحدة، دراسة ميدانية على عينة من الأسر في دولة الإمارات العربية المتحدة. بهدف دراسة** الوضع الراهن لثقافة الاستهلاك في مجتمع الإمارات، ومقارنتها بأنماط الاستهلاك التي كانت سائدة من قبل. وقد تطلب ذلك دراسة الخصائص الاجتماعية والثقافية والاقتصادية للمجتمع. **وتكونت عينة البحث** من (٣٧١) أسرة. وتم استخدام استمارة المقابلة الشخصية، واستبيان الثقافة الاستهلاكية للأسرة وبينت نتائج الدراسة عن وجود علاقة إيجابية بين الإعلام والدعاية للسلع، والاتجاه نحو استهلاكها حيث يتأثر الأفراد بما يشاهدونه أو يسمعونه أو يقرؤنه كما وجدت الدراسة أن ظروف التغير أدت إلى خلق أنماطاً جديدة من الاستهلاك العادي والاستهلاك غير العادي وأن اختيار السلع أصبح لا يتم في ضوء العقلانية والرشد كما أكدت نتائج الدراسة إلى المبالغة في الاستهلاك.

وشراء السلع غير الضرورية. وشراء السلع أكثر من مرة، وشراء السلع المكلفة كانت من أهم مظاهر الميل إلى الاستهلاك.

٢- دراسة (Shirk, 1998) عن **"تأثير الخبرات الحياتية على سلوك المستهلك". واستهدفت الدراسة** إلى دراسة السلوك الاستهلاكي لمجموعة من الراشدين المتعلمين ودراسة استهلاكهم للسلع والخدمات المختلفة وركزت هذه الدراسة على أثر التعليم على السلوك الاستهلاكي في بيئات مختلفة ومستويات اجتماعية واقتصادية متباينة. **وتكونت عينة البحث** من (٢٤٥) من الراشدين من كلا الجنسين. وتم استخدام استبيان تأثير الخبرات الحياتية على سلوك المستهلك. وكان من **أهم نتائج الدراسة** أنها توصلت إلى أن الأفراد إما مهتمين بتحصيل مستويات معرفية وتعليمية أعلى أو إدارة مشروعات خاصة تدر دخلاً على الرغم من أن المستوى التعليمي أكثر معرفة. إن المستوى التعليمي الأقل أكثر استفادة من الخبرة وأكثر تطبيقاً لها، وأنه كلما اندمج الفرد بالحياة أكثر قل استهلاكه وزادت خبرته وقد يرجع ذلك لبعض العوامل الاقتصادية.

٣- دراسة أوردنز "(Ordonez,1998) **تأثير سعر المنتج وجودته على اختيار المستهلك". واستهدفت هذه الدراسة** التعرف على مدى تأثير سعر المنتج وجودته على اختيار المستهلك. **وتكونت عينة البحث** من (٣٧٦) فرد من مستويات اجتماعيه واقتصاديه مختلفة وتم استخدام استمارة المقابلة الشخصية واستبيان سعر المنتج وجودتة على اختيار المستهلك. **وأسفرت نتائج هذه الدراسة** عن تزايد إقبال المستهلك على المنتجات ذات الجودة العالية والسعر المرتفع عن المنتجات التي تفتقر الجودة والرخيصة الثمن.

٤- دراسة رنيهارت (Rinehart,1998) **"تأثير اختلاف الأفراد على مفاهيم جودة الخدمة ودرجة رضاء العميل وسلوكه". وهدفت هذه الدراسة** إلى تحليل الاختلافات الفردية لمعرفة أثر ذلك على رضاء العميل وجودة الخدمة وردود الأفعال السلوكية **وتكونت عينة البحث** من (٤٣٤) فرد من كلا الجنسين، وتم استخدام استبيان تحليل الاختلافات الفردية لقياس رضا العميل وسلوكة. **وأسفرت نتائج هذه الدراسة** إلى وجود علاقة بين مكان الشخص وتقييم جودة الخدمة. كما أن الأفراد الذين تم توجيهم أفضل في تقييمهم للخدمات عن دونهم الذين يؤمنون بالقدر والصدفة والحظ، كما أن هناك علاقة سابقة بين الرضاء بتجربة الخدمة ذاتها والرضاء عن الذي يقوم بتقديم الخدمة عامة.

٥- دراسة (Good,1999) بعنوان **"تأثير التعليم على الاتجاهات المستقبلية لسلوك المستهلك". وكان الهدف** من الدراسة البحث عن العوامل المختلفة والتي تؤثر على التعليم والخبرات **وتكونت عينة البحث**من (٥٠٠) طالباً تتراوح أعمارهم بين (١٨-٢٥سنة)، وتم

استخدام استمارة المقابلات الشخصية واستبيان الاتجاهات المستقبلية لسلوك المستهلك، **وأسفرت نتائج الدراسة** أن المستهلك بحاجة إلى زيادة وعيه وإكسابه مهارات إدارية تمكنه من استثمار موارده على أسس سليمة وأوضحت أن هناك ٦ عوامل مؤثرة هي (مستوى التعليم والأنشطة المصاحبة والاختلاط من خلال المسابقات والأنشطة بين طلاب المدارس المختلفة يرفع المستوى المعرفي والتخصص للطالب – الخصائص السكانية ومدى توزيع الأقليات في المجتمع – التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها – العوامل الاقتصادية وتوزيع الثروة – الاتجاهات السياسية – القيود الاجتماعية).

٦- دراسة محمد الخواجة (٢٠٠٠) بعنوان **"العولمة وثقافة الاستهلاك – دراسة ميدانية في قرية مصرية" بهدف** توضيح التحليلات السوسيولوجية المعاصرة. والتي تناول ظاهرة العولمة كتصور نظري جديد يحاول فهم العديد من التحولات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تحدث في المجتمعات البشرية المختلفة ومدى أثر ذلك على المجتمع كما تهدف إلى أهم المجالات التي تجري فيها تفاعلات العولمة وأثرها على تزايد أنماط الاستهلاك العادية وغير العادية في القرية المصرية. والتعرف على الرموز المصاحبة للنزعة الاستهلاكية في القرية المصرية واستخدم الباحث أدوات جمع البيانات وهي استمارة الاستبيان المقننة من أجل توصيف النمط الاستهلاكي الحالي في القرية المصرية، والتعرف على مظاهر ثقافة الاستهلاك وأبعادها المختلفة والرموز المصاحبة لعملية الاستهلاك، واختيرت **عينة الدراسة** من (١٥٠) فرد من أفراد القرية ويمثلون مستويات اجتماعية واقتصادية متباينة، وتحدد حجم الجماعة الواحدة (٥ – ٧ أفراد) مع الوضع في الاعتبار أن تتوفر بينهم درجة عالية من التجانس من حيث المستوى التعليمي والسن والنوع **وأسفرت نتائج الدراسة** أن للاستهلاك طابعه الرمزي واتضح ذلك في أن عملية التسوق لها جوانب متعددة من الاستهلاك البصري يتمثل أحدها في الجانب المادي الذي يتعلق بأسلوب عرض السلع وجمال المحلات وطريقة تزيينها، الجانب الثاني اجتماعي تفاعلي يتصل بمشاهدة طريقة المساومات التجارية والتعارف بالآخرين، والجانب الأخير نفسي ترويحي يتعلق بمتعة التسوق وقضاء وقت الفراغ.

٧- كما أجرى (Hayhoe, 2000) دراسة بعنوان **"الفروق بين الجنسين من الشباب الجامعي فيما يخص العادات الاستهلاكية واستخدام بطاقات الائتمان" بهدف** معرفة الاختلاف بين الجنسين في العادات والقرارات السلوكية وتأثير استخدام بطاقات الائتمان على سلوكهم. وتم استخدام استمارة المقابلات الشخصية واستبيان العادات السلوكية وأثر استخدام بطاقات الائتمان، وتكونت **عينة البحث** من (٣١٧) من الشباب الجامعي من الجنسين **وأسفرت نتائج**

الدراسة أن الذكور يقبلون على استهلاك الإلكترونيات والترفيه والأطعمة أكثر من الإناث، في حين تقبل الإناث على استهلاك الملابس أكثر من الذكور، كما وجدت الدراسة أن اختلاف الجنسين مؤثر جداً في ممارسات السلوك الإداري الاستهلاكي وللإناث الأفضلية في ذلك. كما وجدت فروق بين الجنسين في العلاقة بين الممارسات الإدارية الاستهلاكية والمحنة المالية من ناحية واستخدام بطاقات الائتمان وامتلاك عدد معين من ناحية أخرى.

٨- دراسة (Callen Sue, 2000) بعنوان "**الارتباط بين سمات الشباب الجامعي الديموغرافية وفهمهم للسلوك الاستهلاكي غير الأخلاقي وفلسفات الطبيعة البشرية" استهدفت هذه الدراسة** التركيز على تقييمات الشباب الجامعي لسيناريوهات الاستهلاك من حيث كونها أخلاقية أم غير أخلاقية من منطلق ارتباطها بالسمات الديموغرافية للطبيعة البشرية وفلسفاتها. **وتكونت عينة الدراسة** من (١١١٧) شاب جامعي وكانت الدراسة على شكل دورتين دراسيتين في موقعين للجامعة **وأسفرت نتائج** الدراسة عن قلة قبول الإناث للسيناريو غير الأخلاقي الموجود في السلوك الاستهلاكي مقارنة بالذكور وكلاهما من الشباب الجامعي.

٩- دراسة سن (Sun, 2000) "**العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة – الأيزو ٩٠٠٠ بتحسين الأداء". واستهدفت الدراسة** التعرف على العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة –الأيزو ٩٠٠٠بتحسين الأداء **ولقد أسفرت نتائج** هذه الدراسة بأن الشركات الحاصلة على إحدى شهادات الأيزو (٩٠٠٣،٩٠٠٢،٩٠٠١) تؤدي العمل أفضل من الشركات غير الحاصلة عليها،وذلك من حيث تخفيض شكاوي العملاء وزيادة درجة مطابقة المنتجات للمواصفات المحددة مسبقاً وزيادة الأرباح.

١٠- دراسة حازم عبد المنعم (٢٠٠٠) "**الملابس الخارجية الرجالي المصنوعة من أقمشة التريكو المعدة للتصدير ومدى مطابقتها لمواصفات الجودة القياسية العالمية". واستهدفت** هذه الدراسة تحديد نواحي القصور الموجودة بالملابس الخارجية الرجالي المصنوعة من أقمشة التريكو المعدة للتصدير طبقاً لمواصفات الجودة القياسية العالمية وإيجاد الحلول العلمية المناسبة مع تصميم دليل إرشادي لمتطلبات مستوى الجودة في صناعة الملابس الخارجية الرجالي المصنوعة من أقمشة التريكو، وتم استخدام استبيان مدى جودة الملابس الخارجية الرجالية ومطابقتها للمواصفات القياسية للجودة، **وتكونت العينة** من (٥٠٠) فرد **وأسفرت نتائج** هذه الدراسة عن تطابق الملابس الخارجية الرجالي المصنوعة من أقمشة التريكو المعدة للتصدير والمعدة للتصدير مع مواصفات الجودة القياسية العالمية من حيث

الإدارة والتصميم والتشغيل، وفي ضوء ذلك تصميم دليل مقترح للجودة يسهم في معالجة بعض أوجه القصور التي استخلصت من هذه الدراسة.

١١-دراسة نجلاء حسين (٢٠٠٣) **"تقييم انعكاسات تطبيق أنظمة الجودة العالمية على اتجاهات الاستهلاك الأسري". واستهدفت هذه الدراسة** التوصل إلى انعكاسات تطبيق أنظمة الجودة العالمية على اتجاهات الاستهلاك الأسري، وتم استخدام استبيان لتقييم السوك الاستهلاكي من خلال تطبيق انظمة الجودة، **وتكونت عينة البحث** من (١٢٠) ربة أسرة من مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة في محافظة القاهرة **وأسفرت نتائج** هذه الدراسة أن هناك علاقة بين الاتجاهات القياسية للمستهلكين وبين الإدراك البعدي لمعايير ومقاييس الجودة للأجهزة المنزلية، وأن هناك فروق في مستويات الوعي الاستهلاكي بالنسبة للعينة بعلامات ومصطلحات الجودة تبعاً لاختلاف القياس.

١٢-دراسة رحاب محروس (٢٠٠٥) بعنوان **"دراسة مقارنة بين بعض الطالبات الجامعيات المصريات والسعوديات في أسلوب السلوك الاستهلاكي" بهدف الكشف** عن طبيعة الفروق بين الفتيات الجامعيات في كل من مصر والسعودية في أسلوب السلوك الاستهلاكي **وتكونت عينة البحث** من (٢٧٨) فتاه جامعية وتكونت أدوات الدراسة من استمارة البيانات العامة للفتاة الجامعية وأسرتها واستبيان السلوك الاستهلاكي للفتاة الجامعية **وأسفرت نتائج الدراسة** عن وجود فروق ذات دلاله إحصائية بين متوسطات درجات فتيات مصر والسعودية في السلوك الاستهلاكي عامة والمياه والكهرباء وإجمالي السلوك الاستهلاكي عند مستوى ٠,٠٠١ في جانب فتيات مصر كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات فتيات مصر والسعودية في مجالات (التعليم والثقافة والأدوات الجامعية – الاتصالات والمعلومات – الأدوية – الترفيه) كما وجد تفاعل دال إحصائياً بين دخل الأسرة والسلوك الاستهلاكي للفتاة في مجالات (السلوك الاستهلاكي عام – الطعام والشراب – إجمالي السلوك الاستهلاكي) عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

١٣- دراسة منار خضر وماجدة إمام (٢٠٠٥) **"السلوك الاستهلاكي للمرأة في ضوء المواصفات القياسية للجودة وعلاقته بنوع الميزانية". واستهدفت هذه الدراسة** الكشف عن العلاقة بين السلوك الاستهلاكي للمرأة في ضوء المواصفات القياسية للجودة ونوع ميزانيتها، وتم استخدام استبيان السلوك الاستهلاكي للمرأة في ضوء المواصفات القياسية للجودة واستبيان نوع ميزانية الأسرة، **وتكونت عينة البحث** من(٢٣٦) ربة أسرة (١٠٩) ربة أسرة مصرية و(١٢٧) ربة أسرة سعودية من مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة. **وأسفرت نتائج** هذه الدراسة وجود فروق بين ربات الأسر المصريات والسعوديات في

إجمالي السلوك الاستهلاكي للسلع في ضوء المواصفات القياسية للجودة، ووجدت فروق بين وعي المستهلك بأهمية توافر المواصفات القياسية للجودة وتمسكها بحقوق المستهلك.

١٤-دراسة خلود الحازمي (٢٠٠٦) **"علاقة السلوك الاستهلاكي للمراهقين ببعض المتغيرات الأسرية"واستهدفت هذه الدراسة** الكشف عن العلاقة بين السلوك الاستهلاكي للمراهقين ببعض المتغيرات الأسرية، وتكونت **عينة البحث** (٥٥٠) من المراهقين من الجنسين في المرحلة العمرية (١٥-١٨سنة)، واشتملت أدوات الدراسة على استبيان السلوك الاستهلاكي للمراهقين والعوامل المؤثرة عليه **وأسفرت النتائج** عن وجود علاقة ارتباطيه بين بعض المتغيرات الأسرية وبعض المتغيرات الخاصة بالمراهقين وبين محاور استبيان السلوك الاستهلاكي وتوجد علاقة ارتباطيه بين محاور استبيان السلوك الاستهلاكي مع بعضها البعض.

١٥- دراسة سميرة قنديل، محمد الزغبي، هبه جودة (٢٠١٠)، **"العوامل المرتبطة بمفهوم ربات الأسر عن السلوك الاستهلاكيفي مدينة بورسعيد" استهدفت الدراسة** هذه إلى التعرف على العوامل المرتبطة لربات الأسر عينة البحث (مكان السكن، عمر الزوج والزوجة، حجم الأسرة، المستوى التعليمي للزوج والزوجة، مهنة الزوج والزوجة، الدخل الشهري للزوج والزوجة) بمفهوم السلوك الاستهلاكي في مدينة بورسعيد. **وتكونت عينة البحث** من (١٤١٩٨٢) أسرة وتم تطبيق البحث في عدد (٦) أحياء بمدينة بورسعيد (الزهور، الشرق، الضواحي، العرب، المناخ وبور فؤاد) **وأسفرت نتائج الدراسة** بأنه لا يوجد اقتران ذو دلالة إحصائية بين مفهوم ربات الأسر عينة الدراسة عن السلوك الاستهلاكي وكل من مكان السكن، المستوى التعليمي للزوج، مهنة الزوجة، الدخل الشهري للزوج والزوجة، وأسفرت النتائج أيضاً بأنه يوجد اقتران ذو دلالة إحصائية بين مفهوم ربات الأسر عينة الدراسة عن السلوك الاستهلاكي وكل من المستوى التعليمي للزوجة، مهنة الزوج. وتوجد علاقة ارتباطيه سالبة ذات دلالة إحصائية بين مفهوم ربات الأسر عينة الدراسة عن السلوك الاستهلاكي وكل من عمر الزوج، عمر الزوجة وحجم الأسرة.

ثانياً: الدراسات التي تناولت الاستقرار المالي للأسرة وعلاقتها بالمتغيرات الاقتصادية :

١- دراسة أريج آل عقران (٢٠٠٤) **"التخطيط لإدارة مورد الأسرة المالي في مرحلة التقاعد للمرأة السعودية العاملة". استهدفت هذه الدراسة** التعرف على مدى قيام المرأة السعودية العاملة بتخطيط دخلها المالي الحالي لمواجهة مرحلة التقاعد مستقبلاً، ومدى ميلها للادخار،

وتم استخدام استبيان تخطيط المرأة السعودية للمورد المالي في مرحلة التقاعد **وتكونت عينة** البحث من (٢٥٠) ربة أسرة عاملة في مجال التعليم الحكومي **وأسفرت نتائج الدراسة** إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الدخل الشهري للزوجة ومدى مساهمتها في بنود الإنفاق المختلفة للأسرة، ووجدت علاقة ارتباطيه بين بعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والميل للادخار والاستثمار الأسري ومدى مساهمة ربة الأسرة في بنود الإنفاق الخاصة بميزانية الأسرة.

٢- دراسة فاطمة النبوية حلمي، منى موسى (٢٠٠٥) بعنوان **"الإنفاق على الأنشطة الترويحية في ميزانية الأسرة وعلاقته بالتخطيط الاستراتيجي للدخل المالي"، وتهدف إلى** التعرف على العلاقة بين الإنفاق على الأنشطة الترويجية في ميزانية الأسرة والتخطيط الاستراتيجي ودرجة تفضيل الأسرة لها والعوامل التي تدفعهم للقيام بها. وإيجاد العلاقة بين متغيرات المستوى الاجتماعي والاقتصادي للأسرة وبين كل من متوسط المبلغ المنفق على بند الترويح في ميزانية الأسرة والتخطيط الاستراتيجي للدخل المالي. **واشتملت عينة** الدراسة على (٦٠٠) أسرة سعودية مقيمة في منطقة مكة المكرمة ومن أسر ذات مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة. وتم إتباع المنهج الوصفي التحليلي واشتملت أدوات البحث على استمارة المستوى الاجتماعي والاقتصادي للأسرة واستبيان التخطيط الاستراتيجي للدخل المالي للأسرة **وأسفرت نتائج البحث** عن وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية تتراوح ما بين ٠,٠٥ ، أقل من ٠,٠١ بين متغيرات المستوى الاجتماعي والاقتصادي للأسرة وبين كل من متوسط المبلغ المنفق على بند الترويح في ميزانية الأسرة والتخطيط الاستراتيجي للدخل المالي .

٣- دراسة رشا عبد الحميد (٢٠٠٦): **"فاعلية استخدام تكنولوجيات العولمة على إدراك الزوجة لمواردها الأسرية في إدارة الأزمات"، ويهدف البحث** إلى التعرف على فاعلية برنامج إرشادي باستخدام تكنولوجيات العولمة على تنمية إدراك الزوجة لمواردها الأسرية في إدارة الأزمات، وتم استخدام استبيان فاعلية استخدام التكنولوجيا على إدراك الزوجة لمواردها الأسرية في أدارة الازمات، **وتكونت عينة الدراسة** من (٢٥٤) زوجة من المقيمات بمحافظتي القاهرة والجيزة وفقاً للتقسيم الإداري للأحياء السكنية الحضرية وألا تقل مدة الزواج عن ٥ سنوات. **وأسفرت النتائج عن** أن هناك اختلافاً في نوعية الأزمات الأسرية التي تتعرض لها الأسرة المصرية، وأكثر الأزمات الاقتصادية انتشاراً هي ارتفاع أسعار السلع والحاجات الضرورية، وأكثر الأزمات الاجتماعية انتشاراًهي وفاة عائل الأسرة.وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراك الزوجة لمواردها الأسرية ومتغيرات الدارسة وتوجد

فروق ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأزمات الأسرية لأسر عينة البحث وفقاً لمتغيرات الدراسة.

٤- دراسة سحر الخطيب (٢٠٠٩) **"فاعلية برنامج إرشادي لإدارة الأزمات المالية لربة الأسرة" واستهدفت الدراسة** التعرف عن مدى فاعلية برنامج إرشادي لإدارة الأزمات المالية لربة الأسرة، **وتكونت عينة البحث** من (٢٢٠) ربة أسرة عاملات وغير عاملات، واشتملت أدوات الدراسة على استبيان إدارة الأزمات المالية لربة الأسرة واستبيان لكيفية التعامل مع بعض الأزمات المالية، **وأسفرت النتائج** عن وجود فروق بين محاور استبيان إدارة الأزمات المالية قبل تطبيق البرنامج وبعده لصالح التطبيق البعدى، وكذلك وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين محاور استبيان إدارة الدخل المالي ومحاور مقياس إدارة الأزمات المالية.

٥- دراسة ازدهار علاف (٢٠٠٩) **"نظام التأمين التعاوني ودوره في تحقيق الاستقرار المالي للأسرة السعودية" استهدفت** هذه الدراسة التعرف على مدى فاعلية نظام التأمين التعاوني ودوره في تحقيق الاستقرار المالي للأسرة السعودية ومدى تناسب هذا النظام مع متغيرات الأسرة السعودية ومطالبها **وتكونت عينة** البحث من (٩٢٣) أسرة واشتملت أدوات الدراسة على استبيان من عدة محاور منها مفهوم نظام التأمين التعاوني لدى المجتمع السعودي والاستقرار المالي الذي يحققه نظام التأمين التعاوني، **وأسفرت النتائج** عن وجود علاقة ارتباط طردي بين محاور مقياس نظام التأمين التعاوني (الإقبال على نظام التأمين –دور نظام التأمين التعاوني في تحقيق الاستقرار المالي للأسرة) ومتغيرات الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الإقبال على نظام التأمين ودوره في تحقيق الاستقرار المالي للأسرة.

تعليق على أهم نتائج الدراسات والبحوث المرتبطة بموضوع البحث

١- اتفقت دراسة كل من حازم عبد الفتاح (٢٠٠٠) وسن (Sun, 2000) ومنار خضر وماجدة إمام (٢٠٠٥) على أن تطبيق أسس ومعايير الجودة في جميع مراحل الإنتاج ضرورة من أجل الارتقاء بمستوى جودة الإنتاج.

٢- وأكد كلا من أوردنز (Ordonez, 1998)، رنيهارت (Rinehart, 1998) على أن المستهلك يتعرض لكثير من العوامل التي تؤثر على سلوكه الاستهلاكي وعلى مفاهيمه تجاه جودة السلعة ومن هذه العوامل البيانات المدونة على السلعة، بلد المنشأ والملصقات التي تحتوي على معلومات عن السلعة والعلامات التجارية وسمعة الشركة المنتجة وبائع التجزئة

والمكان الذي يسكن فيه المستهلك بالإضافة إلى مقاييسه الشخصية ومعلوماته وتجاربه وخبرته.

٣- وأشارت دراسة أوردونز (Ordonez, 1998) إلى تزايد إقبال المستهلك على المنتجات ذات الجودة العالية والسعر المرتفع عن المنتجات ذات الجودة المنخفضة والسعر الرخيص، وأن هناك تفاوت في درجة تأثير متغيرات الجودة على رضاء العملاء.

٤- وأشارت سحر الخطيب (٢٠٠٩) أنه كلما زادت القدرة على إدارة الدخل المالي كلما زادت القدرة على إدارة ومواجهة الأزمات.

٥- كشفت دراسة أريج آل عقران (٢٠٠٤) عن مدى قيام المرأة السعودية العاملة بتخطيط دخلها المالي الحالي لمواجهة مرحلة التقاعد مستقبلاً ومدى ميلها للادخار واتضح أن هناك علاقة بين المستوى التعليمي للزوجة ومدى مساهمتها في الإنفاق كما وجدت فروق بين الدخل الشهري للزوجة ومدى مساهمتها في بنود الإنفاق المختلفة للأسرة، وأن نسبة كبيرة من ربات الأسر العاملات يفضلن استثمار أموالهن المدخرة.

٦- وتشير دراسة ازدهار علاف (٢٠٠٩) إلى وجود علاقة ارتباط طردي بين محاور مقياس نظام التأمين التعاوني (الإقبال على نظام التأمين – دور نظام التأمين التعاوني في تحقيق الاستقرار المالي للأسرة) ومتغيرات الدراسة وجود علاقة ارتباط طردي بين الإقبال على نظام التأمين ودوره في تحقيق الاستقرار المالي للأسرة.

٧- أكدت دراسة سعيدة سلمان (١٩٩٧) أن المبالغة في الاستهلاك وشراء السلع غير الضرورية وشراء السلع المعلنة وشراء السلع أكثر من مرة كانت أهم مظاهر الميل إلى الاستهلاك.

٨- يؤثر مستوى التعليم في تكوين السلوك الاستهلاكي للطالب (Good, 1999).

"الفصل الثالث"

الدراسة الميدانية

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

أجريت هذه الدراسة بهدف دراسة السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وعلاقته بالاستقرار المالي للأسرة السعودية ومدى ارتباط الاسرة بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية وكذلك التوصل لمعرفة تأثير هذه المتغيرات على الاستقرار المالي للأسرة السعودية.

إجراءات البحث:

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي اتبعتها الباحثة للوصول إلى نتائج الدراسة والتي تحددت فيما يلي :

أولاً: منهج البحث:

يتبع هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الوقائع ويهتم بوصفها، وصفاً دقيقاً، وتحليلها وتفسيرها ويعبر عنها تعبيرا كمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها. أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى (عبيدات وآخرون، ٢٠٠٦- ٦٤).

ثانياً: عينة البحث :

أ- المجال البشري:

تم تطبيق أدوات البحث على عينه عشوائية مكونه من (٤٥٠) أسرة في منطقة عسير (أبها، خميس مشيط، بيشة) ومن مستويات اجتماعية واقتصادية وثقافية مختلفة، وقد تم الحصول على العينه من خلال مجال عمل الباحثة، والكليات، والمدارس، والجدران، والأصدقاء.

ب- المجال الجغرافي:

تمت الدراسة الميدانية بمنطقة عسير بمحافظة أبها ومحافظة خميس مشيط ومحافظة بيشة بجميع الأحياء السكنية والقرى التابعة لها وهي مدن زراعية وتجارية.

وتعتبر محافظة بيشة محل عمل وإقامة الباحثة، مما يسهل عليها عملية توزيع إدوات البحث، وجمع البيانات.

جـ- المجال الزمني :

تم تطبيق الدراسة الميدانية في الفترة ما بين بداية شهر جمادي الأولى وحتى نهاية شهر رجب للعام الهجري ١٤٣٣هـ، أي استغرق التطبيق حوالي ثلاثة أشهر.

ثالثاً: إعداد وبناء أدوات البحث :

اشتملت أدوات الدراسة على :

١- استمارة البيانات الأولية للأسرة (إعداد الباحثة).

٢- استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة (إعداد الباحثة).

٣- استبيان الاستقرار المالي (إعداد الباحثة).

١- استمارة البيانات الأولية للأسرة :

تم إعداد استمارة البيانات الاولية للأسرة، بهدف الحصول على بعض المعلومات التي تفيد في إمكانية تحديد الخصائص الاجتماعية والاقتصادية لأسر عينة البحث ويمكن إيضاحها في التالي:

أ- الخصائص الاجتماعية :

اعتمد في تحديد الخصائص الاجتماعية على المستوى التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج.

ب- الخصائص الاقتصادية :

اعتمد في تحديد الخصائص الاقتصادية على معرفة نوع المسكن، الحالة الوظيفية لكل من الزوجين، الدخل الشهري للأسرة، ووجود دخل إضافي، مشاركة الزوجة في الانفاق، الحرص على الميزانية، ومدى كفاية الدخل المالي لإحتياجات الاسرة، وكيف تلبي الاسر احتياجاتها عند نقص الدخل.

٢- استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسيه للجودة.

٣- استبيان الاستقرار المالي.

تم إعداد هذا الاستبيان وفقاً للخطوات التالية :

أ- الاطلاع على الدراسات والبحوث السابقة.

ب- المقابلات الشخصية مع بعض الأساتذة المتخصصين.

جـ- التواصل مع هيئة المواصفات القياسيه للجودة.

د- الإعداد المبدئي للاستبيان.

أ. الاطلاع على الدراسات والبحوث السابقة:

من خلال إطلاع الباحثة على الدراسات والبحوث السابقة المتعلقة بالسلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسيه للجودة وعلاقته بالاستقرار المالي للأسرة السعودية، استطاعت الباحثة صياغة مجموعه العبارات التي تساعد في معرفة تأثير السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسيه للجودة وعلاقته بالاستقرار المالي للأسرة السعودية.

ب. المقابلات الشخصية مع بعض الأساتذة المتخصصين:

قامت الباحثة بالتواصل مع بعض الأساتذة المتخصصين في السكن وإدارة المنزل وأيضاً الأساتذة المتخصصين بالجودة، وذلك للاستفادة من آرائهم ومقترحاتهم في بناء الاستبيان بما يتناسب مع طبيعة البحث والعينة.

جـ. التواصل مع هيئة المواصفات القياسية للجودة:

قامت الباحثة بالتواصل مع هيئة المواصفات القياسية للجودة وأخذ الكتيبات والمنشورات وشراء بعض المواصفات من موقع هيئة المواصفات القياسية للجودة التي ساعدت في بناء الاستبيان مع ما يتناسب مع البحث والعينة.

د. الاعداد المبدئي للاستبيان:

في ضوء المراحل السابقة تم إعداد استبيان مبدئي باتباع خطوات إعداد الاستبيان التالية:

١- الغرض من الاستبيان

٢- بناء الاستبيان

٣- تحديد تعليمات الاستبيان

٤- إجراء الدراسة الاستطلاعية

٥- تقنيين الاستبيان:

أ. صدق الاستبيان

ب. حساب ثبات الاستبيان (ثبات الاستبيان، ثبات الاتساق الداخلي).

٦- الصورة النهائية للاستبيان

٧- مفتاح تصحيح الاستبيان

١- الغرض من الاستبيان :

تم إعداد هذا الاستبيان لتحقيق الأغراض التالية :

أ- معرفة تأثير السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وعلاقته بالاستقرار المالي للأسرة السعودية.

ب- استخدام نتائج الاستبيان في التحقق من صحة فروض البحث على عينة الدراسة الأساسية .

٢- بناء الاستبيان :

أعدت الباحثة استبيان مكون من (١٣٢) عبارة موجهة للأزواج والزوجات لقياس تأثير السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وعلاقته بالاستقرار المالي للأسرة السعودية.

تم وضع مفتاح تصحيح الاستبيان بحيث تحددت الاستجابات على عبارات الاستبيان، وفقاً للاختيارات التالية: دائماً، أحياناً، نادراً، بحيث تمثل دائماً للعبارات الإيجابية بثلاث درجات، وأحياناً بدرجتين، ونادراً بدرجة واحدة، وتمثل دائماً للعبارات السلبية بدرجة واحدة، وأحياناً بدرجتين ونادراً بثلاث درجات وملحق (٢) يوضح ذلك.

أولاً: محور السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة :

ويتضمن ثلاث مجالات:

١- المجال الأول: أهمية توافر مواصفات الجودة القياسية في السلع

وتشمل (١٤) عبارة تقيس أهمية توافر مواصفات الجودة القياسية في السلع من حيث جودة السلع وأسعارها وأفضل المنتجات وقراءة البطاقات المرفقة بالسلع وطريقة التخزين وغيرها. وتمثلت في العبارات (١-٢- ٣-٤ -٥- ٦-٧-٨-٩-١٠-١١-١٢-١٣-١٤).

٢- المجال الثاني تمسك المستهلك بحقوقه

وتشمل (١٢) عبارة تقيس تمسك المستهلك بحقوقه في اختيار السلع المناسبة وفحص المنتج والمقارنة بين مميزات السلع والماركات الأخرى وغيرها. وتمثلت في العبارات (١٥-١٦-١٧-١٨-١٩-٢٠-٢١-٢٢-٢٣-٢٤-٢٥-٢٦).

٣- المجال الثالث معرفة المستهلك لواجباته

وتشمل (١٦) عبارة تقيس معرفة المستهلك لواجباته في استخدام المنتجات البديلة فحص السلع والتأكد من سلامتها والاحتفاظ بفاتورة البيع وشهادات الضمان وغيرها. وتمثلت في العبارات (٢٧-٢٨-٢٩-٣٠-٣١-٣٢-٣٣-٣٤-٣٥-٣٦-٣٧-٣٨-٣٩-٤٠-١-٤١-٤٢).

ثانياً: محور جودة السلع الاستهلاكية

ويتضمن ثلاث مجالات:

١-المجال الرابع السلع الغذائية

وتشمل (١١) عبارة تقيس جودة السلع الغذائية ومدى خلوه من المواد الضارة وتاريخ صلاحيته وعدم وجود عيوب في قفل العبوة وتوضيح القيمة الغذائية على السلعة. وتمثلت في العبارات (٤٣-٤٤-٤٥-٤٦-٤٧-٤٨-٤٩-٥٠-٥١-٥٢-٥٣).

٢- المجال الخامس الملابس والنسيج

وتشمل (٦) عبارات تقيس جودة الملابس والنسيج والحرص على قراءة البطاقة الإرشادية المرفقة بالملابس والاهتمام بشراء الملابس ذات الماركات العالمية وغيرها. وتمثلت في العبارات (٥٤-٥٥-٥٦-٥٧-٥٨-٥٩).

٣- المجال السادس الأجهزة المنزلية

وتشمل (٦) عبارات تقيس جودة الأجهزة المنزلية ومعرفة معنى الجودة في الأجهزة المنزلية والحرص على وجود الكتيبات الإرشادية والحرص على وجود علامة الجودة مطبوعة على الجهاز وغيرها. وتمثلت في العبارات (٦٠-٦١-٦٢-٦٣-٦٤-٦٥).

ثالثاً: محور الاستقرار المالي

ويتضمن ثلاث مجالات:

١- المجال الاول إدارة الدخل المالي

وتشمل (٣٠) عبارة تقيس إدارة الدخل وأهدافه والحرص على المرونة عند وضع الميزانية والمشاركة مع أفراد الأسرة وفي تحديد بنود الإنفاق وغيرها. وتمثلت في العبارات (١-٢-٣-٤-٥-٦-٧-٨-٩-١٠-١١-١٢-١٣-١٤-١٥-١٦-١٧-١٨-١٩-٢٠-٢١-٢٢-٢٣-٢٤-٢٥-٢٦-٢٧-٢٨-٢٩-٣٠).

٢- المجال الثاني الادخار

وتشمل (١٩) عبارة تقيس الادخار باعتباره صمام الأمان لكل أسرة لحماية الأسرة من الأزمات الطارئة بالادخار مع مراعاة مستوى دخل الأسرة وغيرها. وتمثلت في العبارات (٣١-٣٢-٣٣-٣٤-٣٥-٣٦-٣٧-٣٨-٣٩-٤٠-٤١-٤٢-٤٣-٤٤-٤٥-٤٦-٤٧-٤٨-٤٩).

٣- المجال الثالث إدارة الأزمات

وتشمل (١٧) عبارة تقيس إدارة الأزمات وتوقع الأسرة لحدوث أزمات مالية ومعرفة أسباب الأزمات ومحاولة حلها وغيرها. وتمثلت في العبارات (٥٠-٥١-٥٢-٥٣-٥٤-٥٥-٥٦-٥٧-٥٨-٥٩-٦٠-١-٦٢-٦٣-٦٤-٦٥-٦٦).

٣- تحديد تعليمات الاستبيان

وضعت التعليمات بحيث يختار المفحوصين إجابة واحدة لكل عبارة وتتمثل في الموافقة دائماً أو أحياناً أو نادراً وذلك بوضع علامة (√) أسفل الاستجابة التي تنطبق عليها وقد تم تقسيم درجات الاستبيان إلى ثلاث مستويات لكل بعد كما يلي:

١- مستوى منخفض: للحاصلين على أقل من ٥٠%.

٢- مستوى متوسط: للحاصلين على ٥٠% إلى أقل من ٧٠%.

٣- مستوى مرتفع: للحاصلين على ٧٠-١٠٠%.

وملحق رقم (١) يوضح الصورة الأولية للاستبيان.

٤- إجراء الدراسة الاستطلاعية

أجرت الباحثة دراسة تمهيدية على عينة مكونة من (٣٠) أسرة من مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة وقد تم اختيارها من مجتمع الدراسة الأصلي وكان الهدف من هذه الدراسة معرفة مدى مناسبة العبارات لأفراد العينة، وكذلك معرفة مدى فهم أفراد العينة لعبارات الاستبيان.

٥- تقنين الاستبيان

٦- الصورة النهائية للاستبيان

قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي اقترحها المحكمون بإضافة عبارات وتعديل وصياغة البعض الآخر وأصبح الاستبيان في صورته النهائية مكون من (١٣٢) عبارة وبذلك أصبحت الاستبيانات معدة للتطبيق على عينة البحث الأساسية، وملحق (٢) يوضح الاستبيان في صورته

النهائية المعدة للتطبيق والتعليمات الموجهة للعينة لتوضيح الهدف من الدراسة وضمان السرية التامة للبيانات أو أنها لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

رابعاً: التطبيق الميداني على عينة البحث :

توزيع الاستبيان :

تم تجميع أدوات البحث في شكل استمارة استقصاء واحدة:

وهي استمارة البيانات الأولية للأسرة والاستبيان الخاص بالسلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة والاستبيان الخاص بجودة السلع الاستهلاكية واستبيان الخاص بالاستقرار المالي مع بعضها البعض ليسهل توزيعها وتجميعها من العينة، ثم وزعت الباحثة الأدوات على العينة بمنطقة عسير(أبها، خميس مشيط، بيشة).

وقد بلغ العدد الكلي للعينة (٤٥٠) من مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة.

وقد تمت استعادة (٤٢٠) استمارة فقط حيث فقدت (٣٠) استمارة وبذلك أصبحت الاستمارات الصالحة للدراسة (٤٢٠) استمارة فقط، وهي العينة الأساسية للبحث.

خامساً: إجراء التحليلات الإحصائية

بعد الانتهاء من توزيع وجمع الاستمارات، أجريت العمليات التالية :

١- تصحيح الاستبيان بحيث أعطيت الدرجات وفقاً لمفتاح التصحيح، واتجاه العبارات (السلبية، والإيجابية)، وملحق رقم (٢) يوضح ذلك.

٢- وضع أرقام الاستمارات وترميز الأسئلة، للوصول إلى النتائج المطلوبة.

٣- تفريغ البيانات على الحاسب الآلي، ومراجعتها.

٤- استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Pachage for Social Sciences Program (S.P.S.S)، وذلك لإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة على متغيرات الدراسة للكشف عن نوع العلاقة بين المتغيرات وللتحقق من صحة الفروض.

وقد تم إجراء المعالجات الإحصائية التالية :

١- إيجاد معلومات أولية تحقق الهدف الأول من الدراسة، وهو وصف العينة، وإيجاد المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية لأسر عينة البحث. وقد تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية (Mean Sauares) ودرجات الانحراف المعياري (Standar devirion).

٢- إيجاد معلومات تحقق الهدف الثاني، وذلك لمعرفة العلاقات، والارتباطات، أو الاختلافات بين متغيرات الدراسة. وقد تم حساب :

أ- معاملات ارتباط بيرسون (Pearson Correlaion)،لإيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة، ومعرفة تأثيرات العناصر المستقلة على التابعة، وما إذا كانت العلاقات طردية، أم عكسية.

ب- تحليل التباين: V ariance،باستخدام اختبار ف (F.test)، لمعرفة الفروق ذات الدلالات الإحصائية بين مجموعات الدراسة وإجراء اختبار توكي.

ت- دلالة الفروق بين المتوسطات (اختبار .ت) T.Test.

استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة:

صدق الاستبيان: يقصد به قدرة الاستبيان على قياس ما وضع لقياسه.

صدق الاتساق الداخلي:

١- حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من العبارات المكونة لكل محور، والدرجة الكلية للمحور بالاستبيان.

٢- حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية بالاستبيان.

المحور الأول: الوعي بأهمية توافر مواصفات الجودة القياسية في السلع:

تم حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (الوعي بأهمية توافر مواصفات الجودة القياسية في السلع)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (١) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (الوعي بأهمية توافر مواصفات الجودة القياسية في السلع)

م	الارتباط	الدلالة
١	٠,٨٤٩	٠,٠١
٢	٠,٧٢٧	٠,٠١
٣	٠,٨٠٦	٠,٠١
٤	٠,٧٧٢	٠,٠١
٥	٠,٦٠٨	٠,٠٥
٦	٠,٩٣٧	٠,٠١
٧	٠,٨٥٣	٠,٠١

م	الارتباط	الدلالة
٨	٠,٧٣٤	٠,٠١
٩	٠,٨٧٧	٠,٠١
١٠	٠,٩١٢	٠,٠١
١١	٠,٧٩٨	٠,٠١
١٢	٠,٨٨٦	٠,٠١
١٣	٠,٧١٥	٠,٠١
١٤	٠,٨٠٧	٠,٠١

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (٠,٠١ – ٠,٠٥) لاقترابها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس عبارات الاستبيان.

المحور الثاني: تمسك المستهلك بحقوقه:

تم حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (تمسك المستهلك بحقوقه)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٢) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (تمسك المستهلك بحقوقه)

م	الارتباط	الدلالة
١٥	٠,٨٩١	٠,٠١
١٦	٠,٧٥٩	٠,٠١
١٧	٠,٦٣٤	٠,٠٥
١٨	٠,٩٢٤	٠,٠١
١٩	٠,٧٦٣	٠,٠١
٢٠	٠,٨٤٧	٠,٠١
٢١	٠,٧٧٦	٠,٠١
٢٢	٠,٨٩٩	٠,٠١
٢٣	٠,٦١٥	٠,٠٥
٢٤	٠,٧٢٩	٠,٠١
٢٥	٠,٩٢١	٠,٠١
٢٦	٠,٨٦١	٠,٠١

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (٠,٠١ – ٠,٠٥) لاقترابها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس عبارات الاستبيان.

المحور الثالث: معرفة المستهلك بواجباته:

تم حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (معرفة المستهلك بواجباته)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٣) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (معرفة المستهلك بواجباته)

م	الارتباط	الدلالة
٢٧	٠,٦٣٢	٠,٠٥
٢٨	٠,٧٢٨	٠,٠١
٢٩	٠,٨٤٦	٠,٠١
٣٠	٠,٦٤١	٠,٠٥
٣١	٠,٧٦١	٠,٠١
٣٢	٠,٨٨٧	٠,٠١
٣٣	٠,٩٣٢	٠,٠١
٣٤	٠,٦١٣	٠,٠٥
٣٥	٠,٧٧٨	٠,٠١
٣٦	٠,٨٩٤	٠,٠١
٣٧	٠,٩٤٦	٠,٠١
٣٨	٠,٧٨١	٠,٠١
٣٩	٠,٨١٣	٠,٠١
٤٠	٠,٧٣٨	٠,٠١
٤١	٠,٨٥٩	٠,٠١
٤٢	٠,٨٠٥	٠,٠١

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (٠,٠١ – ٠,٠٥) لاقترابها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس عبارات الاستبيان.

الصدق باستخدام الاتساق الداخلي بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبيان:

تم حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين الدرجة الكلية لكل محور (الوعي بأهمية توافر مواصفات الجودة القياسية في السلع – تمسك المستهلك بحقوقه – معرفة المستهلك بواجباته) والدرجة الكلية للاستبيان (السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٤) قيم معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور (الوعي بأهمية توافر مواصفات الجودة القياسية في السلع – تمسك المستهلك بحقوقه – معرفة المستهلك بواجباته) والدرجة الكلية للاستبيان (السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة)

	الارتباط	الدلالة
المحور الأول: الوعي بأهمية توافر مواصفات الجودة القياسية في السلع	٠,٨٥٨	٠,٠١
المحور الثاني: تمسك المستهلك بحقوقه	٠,٧٣٢	٠,٠١
المحور الثالث: معرفة المستهلك بواجباته	٠,٨١٦	٠,٠١

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (٠,٠١) لاقترابها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس محاور الاستبيان.

الثبات:

يقصد بالثبات reability دقة الاختبار في القياس والملاحظة، وعدم تناقضه مع نفسه، واتساقه واطراده فيما يزودنا به من معلومات عن سلوك المفحوص، وهو النسبة بين تباين الدرجة على المقياس التي تشير إلى الأداء الفعلي للمفحوص، وتم حساب الثبات عن طريق:

١. معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach
٢. طريقة التجزئة النصفية Split-half
٣. جيوتمان Guttman

جدول (٥) قيم معامل الثبات لمحاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة

المحاور	معامل ألفا	التجزئة النصفية	جيوتمان
المحور الأول: الوعي بأهمية توافر مواصفات الجودة القياسية في السلع	٠,٨٩١	٠,٨٦٦ – ٠,٩٢٥	٠,٨٨٨
المحور الثاني: تمسك المستهلك بحقوقه	٠,٧٧٧	٠,٧٤٨ – ٠,٨١٦	٠,٧٥٨
المحور الثالث: معرفة المستهلك بواجباته	٠,٩١٧	٠,٨٨٧ – ٠,٩٤٠	٠,٩٠٤
ثبات استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ككل	٠,٨٦٤	٠,٨٣٧ – ٠,٨٩٤	٠,٨٥٣

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الثبات: معامل ألفا، التجزئة النصفية، جيوتمان دالة عند مستوى ٠,٠١مما يدل على ثبات الاستبيان.

استبيان جودة السلع الاستهلاكية:

صدق الاستبيان :

يقصد بة قدرة الاستبيان على قياس ما وضع لقياسه.

صدق الاتساق الداخلي:

١. حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من العبارات المكونة لكل محور، والدرجة الكلية للمحور بالاستبيان.
٢. حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية بالاستبيان.

المحور الأول: السلع الغذائية:

تم حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (السلع الغذائية)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٦) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (السلع الغذائية)

م	الارتباط	الدلالة
١	٠,٨٠٣	٠,٠١
٢	٠,٦٢٩	٠,٠٥
٣	٠,٩٥٢	٠,٠١
٤	٠,٨١٤	٠,٠١
٥	٠,٧٠٥	٠,٠١
٦	٠,٧٣٧	٠,٠١
٧	٠,٨٩٦	٠,٠١
٨	٠,٩٣٣	٠,٠١
٩	٠,٨٥٧	٠,٠١
١٠	٠,٨٢١	٠,٠١
١١	٠,٦٠٣	٠,٠٥

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (٠,٠١ – ٠,٠٥) لاقترابها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس عبارات الاستبيان.

المحور الثاني: الملابس والنسيج:

تم حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (الملابس والنسيج)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٧) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة المحور(الملابس والنسيج)

م	الارتباط	الدلالة
١٢	٠,٩٤٢	٠,٠١
١٣	٠,٧٨٩	٠,٠١
١٤	٠,٨٣٦	٠,٠١
١٥	٠,٧٥٧	٠,٠١
١٦	٠,٩١٤	٠,٠١
١٧	٠,٧٦٨	٠,٠١

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (٠,٠١) لاقترابها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس عبارات الاستبيان.

المحور الثالث: الأجهزة المنزلية:

تم حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (الأجهزة المنزلية)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٨) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (الأجهزة المنزلية)

م	الارتباط	الدلالة
١٨	٠,٧٦٥	٠,٠١
١٩	٠,٧١٢	٠,٠١
٢٠	٠,٨٧٣	٠,٠١
٢١	٠,٧٩٧	٠,٠١
٢٢	٠,٦٤٠	٠,٠٥
٢٣	٠,٨٤٢	٠,٠١
٢٤	٠,٨٨٤	٠,٠١

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (٠,٠١ – ٠,٠٥) لاقترابها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس عبارات الاستبيان.

الصدق باستخدام الاتساق الداخلي بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبيان:

تم حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين الدرجة الكلية لكل محور (السلع الغذائية – الملابس والنسيج – الأجهزة المنزلية) والدرجة الكلية للاستبيان(جودة السلع الاستهلاكية)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٩) قيم معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور (السلع الغذائية – الملابس والنسيج- الأجهزة المنزلية) والدرجة الكلية للاستبيان (جودة السلع الاستهلاكية)

	الارتباط	الدلالة
المحور الأول: السلع الغذائية	٠,٧٦٤	٠,٠١
المحور الثاني: الملابس والنسيج	٠,٩٢٨	٠,٠١
المحور الثالث: الأجهزة المنزلية	٠,٨٠٩	٠,٠١

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (٠,٠١) لاقترابها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس محاور الاستبيان.

الثبات:

يقصد بالثبات reability دقة الاختبار في القياس والملاحظة، وعدم تناقضه مع نفسه، واتساقه واطراده فيما يزودنا به من معلومات عن سلوك المفحوص، وهو النسبة بين تباين الدرجة على المقياس التي تشير إلى الأداء الفعلي للمفحوص، وتم حساب الثبات عن طريق:

١. معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach
٢. طريقة التجزئة النصفية Split-half
٣. جيوتمان Guttman

جدول (١٠) قيم معامل الثبات لمحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكية

المحاور	معامل ألفا	التجزئة النصفية	جيوتمان
المحور الأول: السلع الغذائية	٠,٩٢٣	٠,٨٩١ – ٠,٩٥٠	٠,٩١٤
المحور الثاني: الملابس والنسيج	٠,٨٤٣	٠,٨١٩ – ٠,٨٨٢	٠,٨٣٦
المحور الثالث: الأجهزة المنزلية	٠,٧٥٤	٠,٧٢٤ – ٠,٧٩٤	٠,٧٣٨
ثبات استبيان جودة السلع الاستهلاكية ككل	٠,٧٩٢	٠,٧٦١ – ٠,٨٣٣	٠,٧٨١

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الثبات: معامل ألفا، التجزئة النصفية، جيوتمان دالة عند مستوى ٠,٠١ مما يدل على ثبات الاستبيان.

استبيان الاستقرار المالي:

صدق الاستبيان :

يقصد بة قدرة الاستبيان على قياس ما وضع لقياسه.

صدق الاتساق الداخلي:

١. حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من العبارات المكونة لكل محور، والدرجة الكلية للمحور بالاستبيان.
٢. حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية بالاستبيان.

المحور الأول: إدارة الدخل المالي:

تم حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (إدارة الدخل المالي)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (١١) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (إدارة الدخل المالي)

م	الارتباط	الدلالة
١	٠,٧٠٢	٠,٠١
٢	٠,٨٢٥	٠,٠١
٣	٠,٦٢٨	٠,٠٥
٤	٠,٨٦٩	٠,٠١
٥	٠,٦٤٣	٠,٠٥
٦	٠,٧٤٧	٠,٠١
٧	٠,٧٢٤	٠,٠١
٨	٠,٨٤٥	٠,٠١
٩	٠,٦٢٣	٠,٠٥
١٠	٠,٩٣٦	٠,٠١
١١	٠,٦٠٥	٠,٠٥
١٢	٠,٧٧٤	٠,٠١
١٣	٠,٨٥٢	٠,٠١
١٤	٠,٧٣١	٠,٠١
١٥	٠,٨٩٨	٠,٠١
١٦	٠,٩٥١	٠,٠١
١٧	٠,٨١٧	٠,٠١
١٨	٠,٩٤٣	٠,٠١
١٩	٠,٦٤٢	٠,٠٥
٢٠	٠,٧٤٣	٠,٠١
٢١	٠,٨١٩	٠,٠١
٢٢	٠,٧٨٥	٠,٠١
٢٣	٠,٦٢٦	٠,٠٥
٢٤	٠,٦٠١	٠,٠٥

م	الارتباط	الدلالة
٢٥	٠,٨٣٢	٠,٠١
٢٦	٠,٩٥٤	٠,٠١
٢٧	٠,٨٢٣	٠,٠١
٢٨	٠,٩٠١	٠,٠١
٢٩	٠,٧٤٨	٠,٠١
٣٠	٠,٨٦٥	٠,٠١

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (٠,٠١ – ٠,٠٥) لاقترابها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس عبارات الاستبيان.

المحور الثاني: الادخار:

تم حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (الادخار)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (١٢) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (الادخار)

م	الارتباط	الدلالة
٣١	٠,٧٠٣	٠,٠١
٣٢	٠,٦٤٤	٠,٠٥
٣٣	٠,٧٨٤	٠,٠١
٣٤	٠,٩٤٥	٠,٠١
٣٥	٠,٧٥٢	٠,٠١
٣٦	٠,٨٧٤	٠,٠١
٣٧	٠,٧١٩	٠,٠١
٣٨	٠,٦١٩	٠,٠٥
٣٩	٠,٨٣٧	٠,٠١
٤٠	٠,٩١٦	٠,٠١
٤١	٠,٧٩٣	٠,٠١
٤٢	٠,٨٨٢	٠,٠١
٤٣	٠,٦٣٧	٠,٠٥
٤٤	٠,٩٢٣	٠,٠١
٤٥	٠,٨٦٦	٠,٠١
٤٦	٠,٧٤٢	٠,٠١
٤٧	٠,٨٢٨	٠,٠١
٤٨	٠,٦٠٤	٠,٠٥
٤٩	٠,٩١٩	٠,٠١

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (٠,٠١ – ٠,٠٥) لاقترابها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس عبارات الاستبيان.

المحور الثالث: إدارة الأزمات:

تم حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (إدارة الأزمات)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (١٣) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة المحور (إدارة الأزمات)

م	الارتباط	الدلالة
٥٠	٠,٨٨٥	٠,٠١
٥١	٠,٧٢٦	٠,٠١
٥٢	٠,٦١٧	٠,٠٥
٥٣	٠,٩٣١	٠,٠١
٥٤	٠,٧٠٤	٠,٠١
٥٥	٠,٨٢٩	٠,٠١
٥٦	٠,٩٤٨	٠,٠١
٥٧	٠,٩٠٣	٠,٠١
٥٨	٠,٦٣٩	٠,٠٥
٥٩	٠,٨١٥	٠,٠١
٦٠	٠,٦٠٩	٠,٠٥
٦١	٠,٦٢٥	٠,٠٥
٦٢	٠,٨٢٤	٠,٠١
٦٣	٠,٩٠٨	٠,٠١
٦٤	٠,٧٤٥	٠,٠١
٦٥	٠,٨٦٧	٠,٠١
٦٦	٠,٧٧٩	٠,٠١

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (٠,٠١ – ٠,٠٥) لاقترابها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس عبارات الاستبيان.

الصدق باستخدام الاتساق الداخلي بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبيان:

تم حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين الدرجة الكلية لكل محور (إدارة الدخل المالي- الادخار- إدارة الأزمات) والدرجة الكلية للاستبيان (الاستقرار المالي)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (١٤) قيم معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور (إدارة الدخل المالي- الادخار- إدارة الأزمات) والدرجة الكلية للاستبيان (الاستقرار المالي)

	الارتباط	الدلالة
المحور الأول: إدارة الدخل المالي	٠,٧٠٩	٠,٠١
المحور الثاني: الادخار	٠,٨٣٥	٠,٠١
المحور الثالث: إدارة الأزمات	٠,٧٥١	٠,٠١

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (٠,٠١) لاقترابها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس محاور الاستبيان.

الثبات:

يقصد بالثبات reability دقة الاختبار في القياس والملاحظة، وعدم تناقضه مع نفسه، واتساقه واطراده فيما يزودنا به من معلومات عن سلوك المفحوص، وهو النسبة بين تباين الدرجة على المقياس التي تشير إلى الأداء الفعلي للمفحوص، وتم حساب الثبات عن طريق:

١. معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach
٢. طريقة التجزئة النصفية Split-half
٣. جيوتمان Guttman

جدول (١٥) قيم معامل الثبات لمحاور استبيان الاستقرار المالي

المحاور	معامل ألفا	التجزئة النصفية	جيوتمان
المحور الأول: إدارة الدخل المالي	٠,٧١٣	٠,٧٥١ – ٠,٦٨٩	٠,٧٠٠
المحور الثاني: الادخار	٠,٨١٦	٠,٨٥٦ – ٠,٧٨٥	٠,٨٠٢
المحور الثالث: إدارة الأزمات	٠,٩٠١	٠,٩٣٣ – ٠,٨٧٥	٠,٨٩٠
ثبات استبيان الاستقرار المالي ككل	٠,٨٧٥	٠,٩٠٢ – ٠,٨٤٤	٠,٨٦٤

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الثبات: معامل ألفا، التجزئة النصفية، جيوتمان دالة عند مستوى ٠,٠١ مما يدل على ثبات الاستبيان.

وصف العينة:

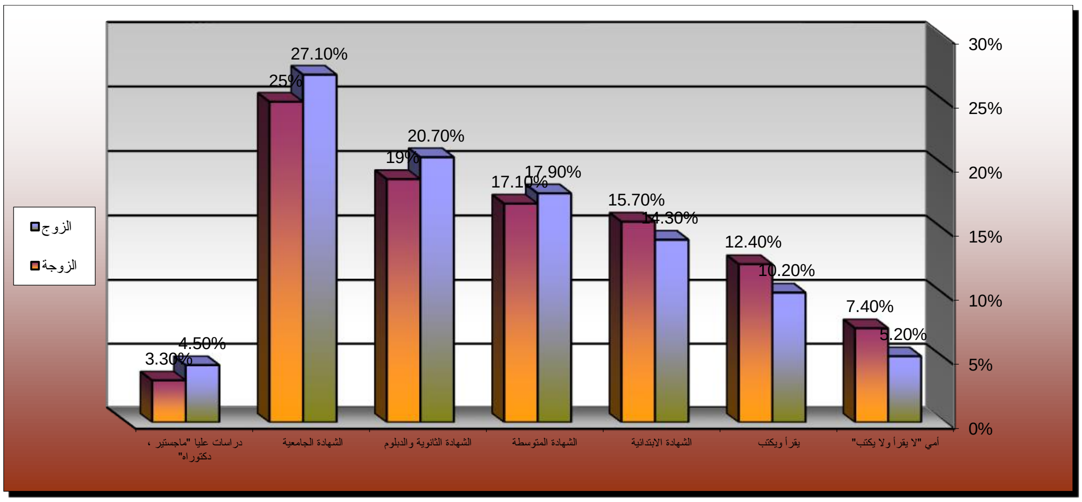
وصف عينة الدراسة:

فيما يلي وصف شامل لعينة الدراسة موضحة في جداول من جدول (١٦) إلى جدول (٣٥) والأشكال البيانية من الشكل البياني (١) إلى الشكل البياني (٢٠) وذلك من حيث:

١- المستوى التعليمي للزوجين:

جدول (١٦) توزيع أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المستوي التعليمي للزوجين	الزوج		الزوجة	
	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%
أمي"لا يقرأ ولا يكتب"	٢٢	٥,٢%	٣١	٧,٤%
يقرأ ويكتب	٤٣	١٠,٢%	٥٢	١٢,٤%
حاصل على الشهادة الابتدائية	٦٠	١٤,٣%	٦٦	١٥,٧%
حاصل على الشهادة المتوسطة	٧٥	١٧,٩%	٧٢	١٧,١%
حاصل على الشهادة الثانوية والدبلوم	٨٧	٢٠,٧%	٨٠	١٩%
حاصل على الشهادة الجامعية	١١٤	٢٧,١%	١٠٥	٢٥%
دراسات عليا "ماجستير، دكتوراه"	١٩	٤,٥%	١٤	٣,٣%
المجموع	٤٢٠	١٠٠%	٤٢٠	١٠٠%



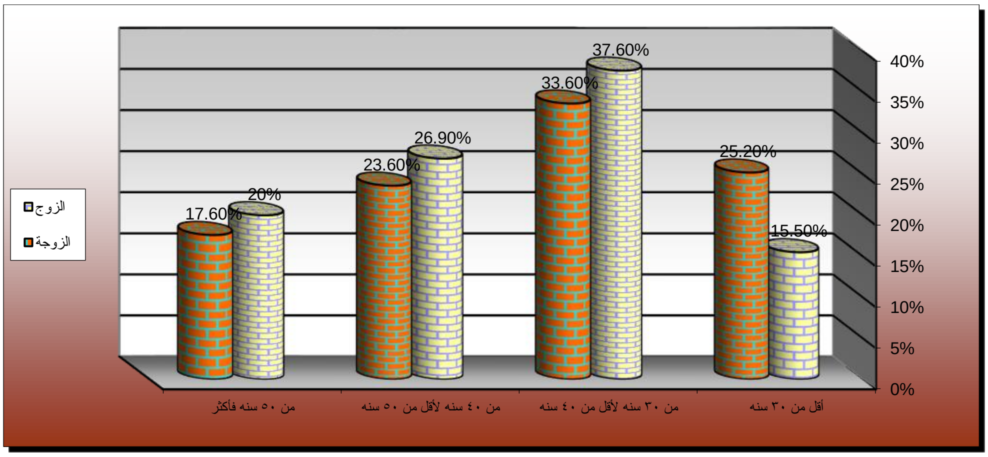
شكل (١) يوضح توزيع أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

يتضح من جدول (١٦) وشكل بياني (١) أن أعلى نسبة لعينة البحث للأزواج الحاصلين على الشهادة الجامعية بنسبة ٢٧,١% ، وكانت أقل نسبة للأزواج الحاصلين على "الماجستير،الدكتوراه" بنسبة ٤,٥%، وكما يتضح أن أعلى نسبة في المستوى التعليمي للزوجات بلغت ٢٥% لمستوى التعليم الجامعي، وأقل نسبة للزوجات الحاصلات على "الماجستير ، الدكتوراه" بنسبة ٣,٣% .

٢- عمر الزوجين:

جدول (١٧) توزيع أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير العمر

عمر الزوجين	الزوج		الزوجة	
	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%
أقل من ٣٠ سنه	٦٥	%١٥,٥	١٠٦	%٢٥,٢
من ٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنه	١٥٨	%٣٧,٦	١٤١	%٣٣,٦
من ٤٠ سنه لأقل من ٥٠ سنه	١١٣	%٢٦,٩	٩٩	%٢٣,٦
من ٥٠ سنه فأكثر	٨٤	%٢٠	٧٤	%١٧,٦
المجموع	٤٢٠	%١٠٠	٤٢٠	%١٠٠



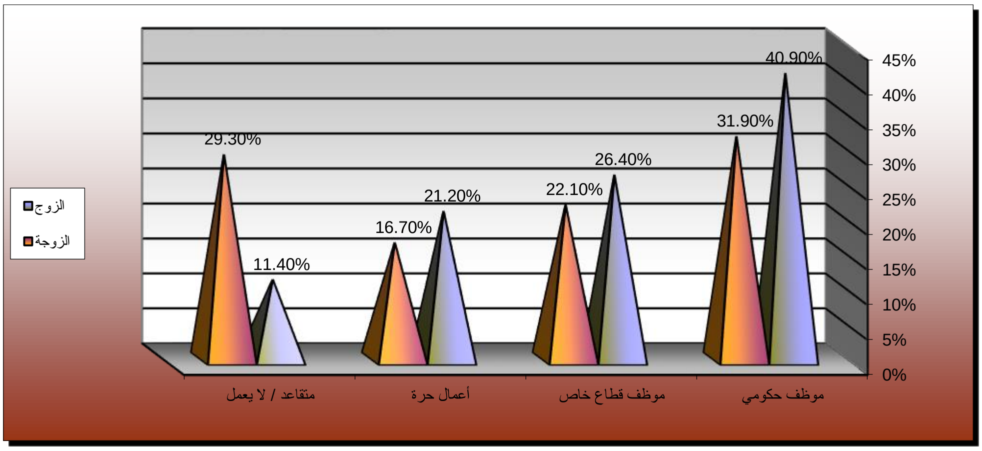
شكل (٢) يوضح توزيع أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير العمر

يتضح من جدول (١٧) وشكل (٢) أن أعلى نسبة للأزواج بعينة البحث تراوحت أعمارهم من ٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنه بنسبة ٣٧,٦% ، وأقل نسبة للأزواج التي كانت أعمارهم أقل من ٣٠ سنه بنسبة ١٥,٥% ، وكما يتضح أن أعلى نسبة للزوجات بعينة البحث تراوحت أعمارهم من ٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنه بنسبة ٣٣,٦، وكانت أقل نسبة للزوجات أعمارهم من ٥٠ سنة فأكثر بنسبة ١٧,٦%.

٣- وظيفة الزوجين:

جدول (١٨) توزيع أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الوظيفة

وظيفة الزوجين	الزوج		الزوجة	
	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%
موظف حكومي	١٧٢	٤٠,٩%	١٣٤	٣١,٩%
موظف قطاع خاص	١١١	٢٦,٤%	٩٣	٢٢,١%
أعمال حرة	٨٩	٢١,٢%	٧٠	١٦,٧%
متقاعد/ لا يعمل	٤٨	١١,٤%	١٢٣	٢٩,٣%
المجموع	٤٢٠	١٠٠%	٤٢٠	١٠٠%



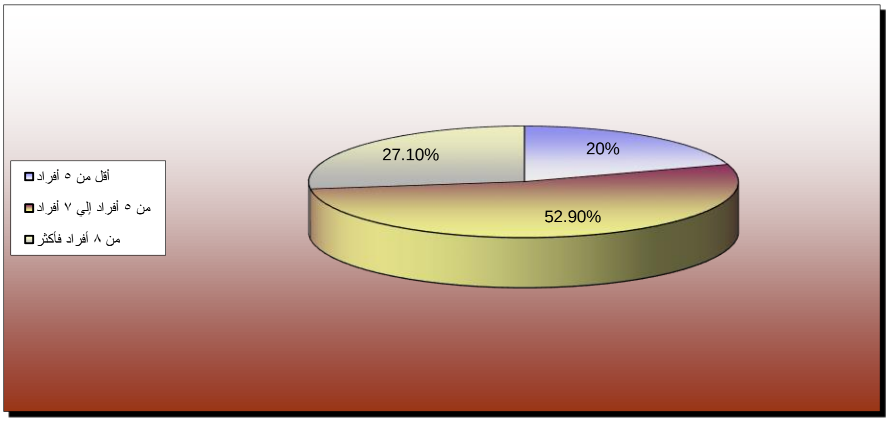
شكل (٣) يوضح توزيع أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الوظيفة

يتضح من جدول (١٨) وشكل بياني (٣) أن أعلى نسبة للأزواج بعينة البحث يعملون بالوظائف الحكومية بنسبة ٤٠,٩% ، وأقل نسبة للأزواج متقاعدين/ لا يعملون بنسبة ١١,٤%،كما يتضح أن أعلى نسبة للزوجات بعينة البحث يعملن بالوظائف الحكومية بنسبة ٣١,٩%، وأقل نسبة للزوجات اللاتي يعملن بالأعمال الحرة بنسبة ١٦,٧% .

٤- عدد أفراد الأسرة:

جدول (١٩) توزيع أسر عينة البحث تبعاً لعدد أفرادها

عدد أفراد الأسرة	العدد	النسبة%
أقل من ٥ أفراد	٨٤	٢٠%
من ٥ أفراد إلي ٧ أفراد	٢٢٢	٥٢,٩%
من ٨ أفراد فأكثر	١١٤	٢٧,١%
المجموع	٤٢٠	١٠٠%



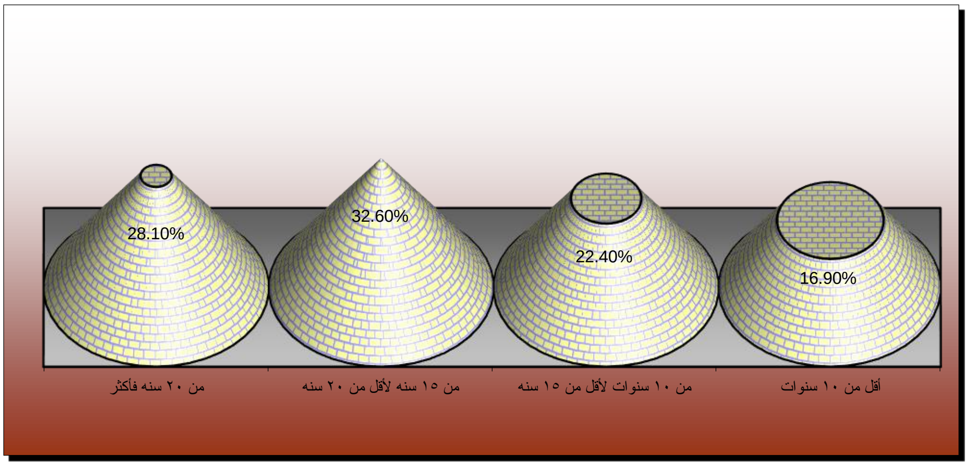
شكل (٤) يوضح توزيع أسر عينة البحث تبعاً لعدد أفرادها

يتضح من جدول (١٩) وشكل (٤) أن أعلى نسبة كانت لأسر عينة البحث التي تتراوح عدد أفرادها من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد بنسبة ٥٢,٩% ،وكانت أقل نسبة للأسر اللاتي كان عدد أفرادها أقل من ٥ أفراد وبلغ عددهم ٨٤ بنسبة ٢٠% .

٥- مدة الزواج:

جدول (٢٠) توزيع أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير مدة الزواج

مدة الزواج	العدد	النسبة%
أقل من ١٠ سنوات	٧١	%١٦,٩
من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنه	٩٤	%٢٢,٤
من ١٥ سنه لأقل من ٢٠ سنه	١٣٧	%٣٢,٦
من ٢٠ سنه فأكثر	١١٨	%٢٨,١
المجموع	٤٢٠	%١٠٠



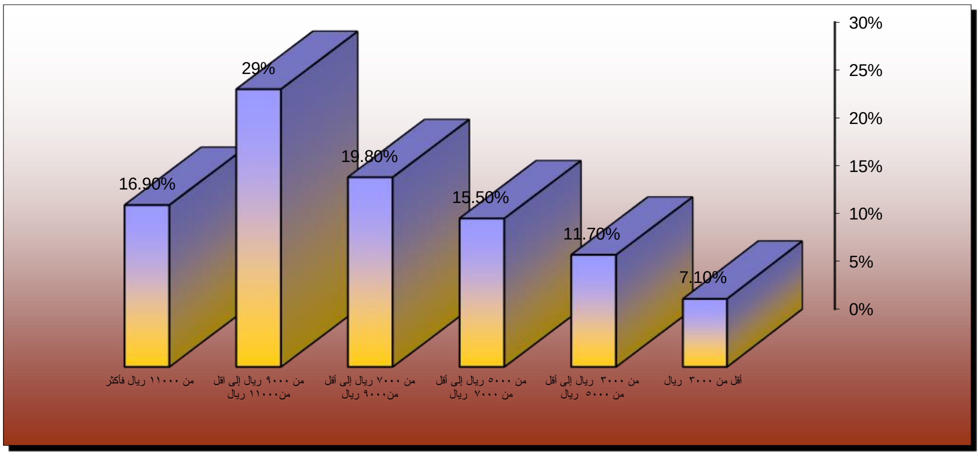
شكل (٥) يوضح توزيع أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير مدة الزواج

يتضح من جدول (٢٠) وشكل (٥) أن أعلى نسبة لأسر عينة البحث التي تراوحت مدة زواجهم من ١٥ سنه لأقل من ٢٠ سنه بنسبة ٣٢,٦% ، وأقل نسبة كانت للأسر اللاتي كانت مدة زواجهم أقل من ١٠ سنوات حيث بلغ عددهم ٧١بنسبة ١٦,٩% .

٦- الدخل الشهري للأسرة:

جدول (٢١) توزيع أسر عينة البحث وفقاً لفئات الدخل المختلفة

الدخل الشهري للأسرة	العدد	النسبة%
أقل من ٣٠٠٠ ريال	٣٠	%٧,١
من ٣٠٠٠ ريال إلى أقل من ٥٠٠٠ ريال	٤٩	%١١,٧
من ٥٠٠٠ ريال إلى أقل من ٧٠٠٠ ريال	٦٥	%١٥,٥
من ٧٠٠٠ ريال إلى أقل من ٩٠٠٠ ريال	٨٣	%١٩,٨
من ٩٠٠٠ ريال إلى اقل من ١١٠٠٠ ريال	١٢٢	%٢٩
من ١١٠٠٠ ريال فأكثر	٧١	%١٦,٩
المجموع	٤٢٠	%١٠٠



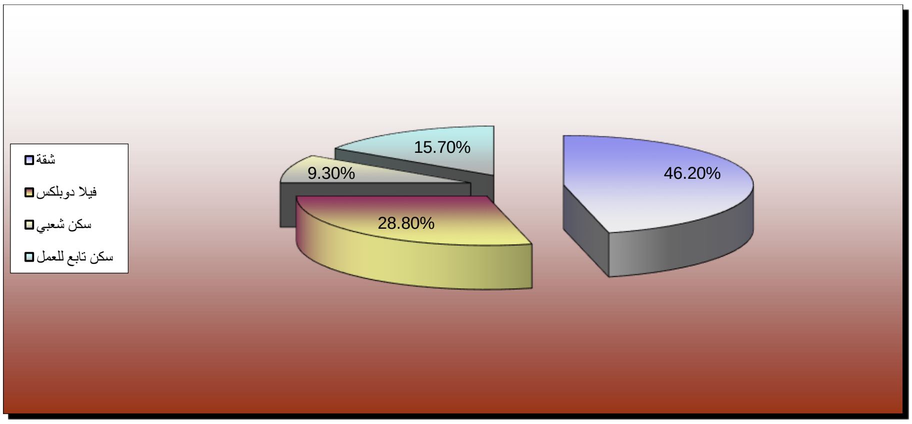
شكل (٦) يوضح توزيع أسر عينة البحث وفقاً لفئات الدخل المختلفة

يتضح من جدول (٢١) والشكل البياني (٦) أن أكبر فئات الدخل الشهري لأسر عينة البحث كان في الفئة (من ٩٠٠٠ ريال إلى أقل من ١١٠٠٠ ريال)، وأقل نسبة كانت لأسر عينة البحث ذوي الدخل (أقل من ٣٠٠٠ ريال) حيث بلغت نسبتهم ٧,١% .

٧- نوع المسكن:

جدول (٢٢) نوع مسكن أفراد عينة البحث

نوع المسكن	العدد	النسبة%
شقة	١٩٤	%٤٦,٢
فيلا دوبلكس	١٢١	%٢٨,٨
سكن شعبي	٣٩	%٩,٣
سكن تابع للعمل	٦٦	%١٥,٧
المجموع	٤٢٠	%١٠٠



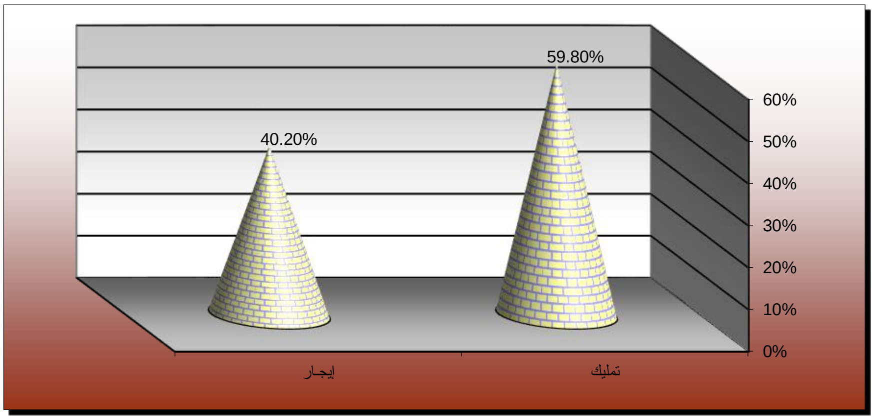
شكل (٧) يوضح نوع مسكن أفراد عينة البحث

يتضح من الجدول (٢٢) والشكل البياني (٧) أن أعلى نسبة لأسر عينة البحث يقيمون في شقق بنسبة ٤٦,٢% ، وأقل نسبة لأسر عينة البحث يقيمون في مساكن شعبية بنسبة ٩,٣%.

٨- ملكية المسكن:

جدول (٢٣) ملكية مسكن أفراد عينة البحث

ملكية المسكن	العدد	النسبة%
تمليك	٢٥١	%٥٩,٨
إيجار	١٦٩	%٤٠,٢
المجموع	٤٢٠	%١٠٠



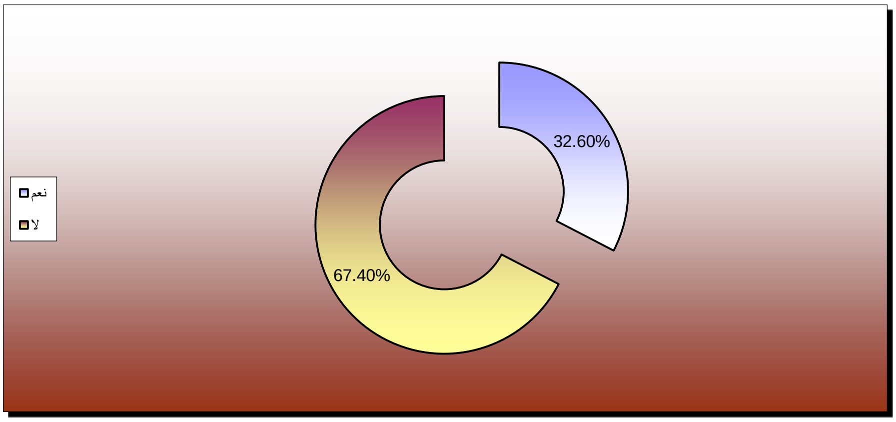
شكل (٨) يوضح ملكية مسكن أفراد عينة البحث

يتضح من الجدول (٢٣) والشكل البياني (٨) أن ٢٥١ أسرة من عينة البحث ملاك بنسبة ٥٩,٨% ، بينما ١٦٩ أسرة مستأجرون بنسبة ٤٠,٢% .

٩ ـ وجود أقارب يعيشون مع الأسرة بصفة دائمة:

جدول (٢٤) هل هناك أقارب يعيشون مع أسر عينـة البحث بصفة دائمة

هل هناك أقارب يعيشون مع الأسرة بصفة دائمة	العدد	النسبة%
نعم	١٣٧	٣٢,٦%
لا	٢٨٣	٦٧,٤%
المجموع	٤٢٠	١٠٠%



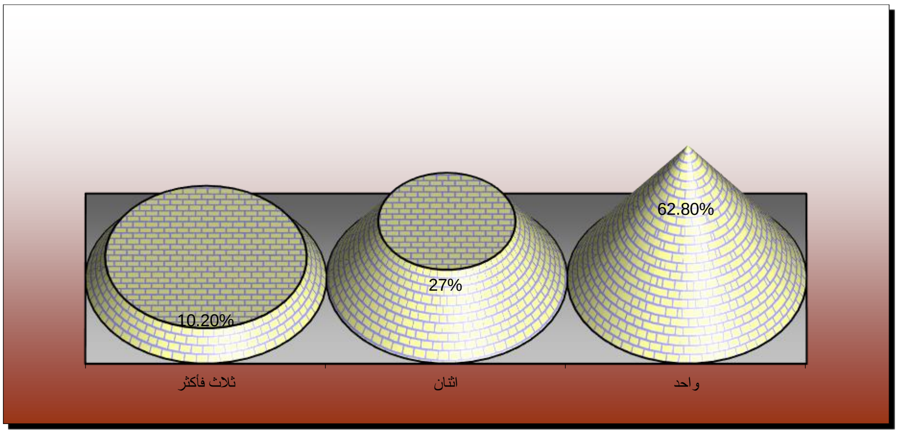
شكل (٩) يوضح هل هناك أقارب يعيشون مع أسر عينـة البحث بصفة دائمة

يتضح من الجدول (٢٤) والشكل البيـاني رقـم (٩) أن ٢٨٣ من أسـر عينـة البحـث يقيمـون بمفـردهم ويمثلـون نسـبة ٦٧,٤% ، بينمـا ١٣٧ أسـرة مـن عينـة البحـث يعيشـون ومعهـم أقـارب مقيمين بصفة دائمة ويمثلون نسبة ٣٢,٦% .

١٠- عدد الأقارب اللذين يعيشون مع الأسرة بصفة دائمة:

جدول (٢٥) عدد الأقارب اللذين يعيشون مع أسر عينـة البحث بصفة دائمة

إذا كانت الإجابة بنعم فكم عددهم	العدد	النسبة%
واحد	٨٦	%٦٢,٨
اثنان	٣٧	%٢٧
ثلاث فأكثر	١٤	%١٠,٢
المجموع	١٣٧	%١٠٠



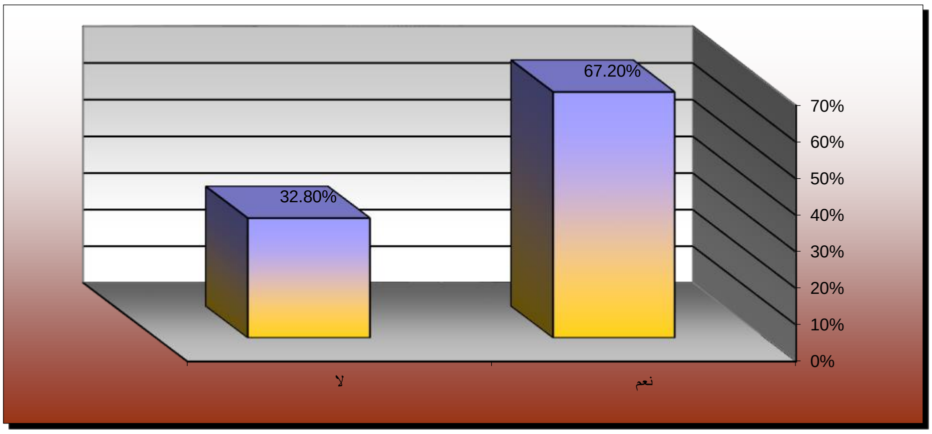
شكل (١٠) يوضح عدد الأقارب اللذين يعيشون مع أسر عينـة البحث بصفة دائمة

يتضح من الجدول (٢٥) والشكل البياني رقم (١٠) أن ٨٦ أسرة من عينـة البحث يقيمـون ومعهم واحد من الأقـارب ويمثلـون ٦٢,٨% ، بينمـا ٣٧ أسـرة من عينـة البحث يقيمون ومعهم اثنان من الأقارب ويمثلون ٢٧% ، في حين أن ١٤ أسرة من عينة البحث يقيمون ومعهم ثـلاث فأكثر من الأقارب ويمثلون ١٠,٢%.

١١- مشاركة الأقارب في مصروفات الأسرة:

جدول (٢٦) هل يشارك الأقارب في مصروفات الأسرة

هل يشارك الأقارب في مصروفات الأسرة	العدد	النسبة%
نعم	٩٢	٦٧,٢%
لا	٤٥	٣٢,٨%
المجموع	١٣٧	١٠٠%



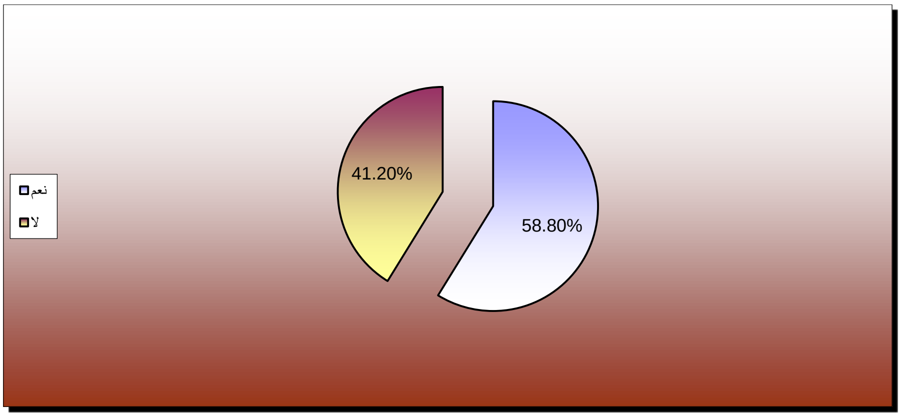
شكل (١١) يوضح هل يشارك الأقارب في مصروفات الأسرة

يتضح من الجدول (٢٦) والشكل البياني رقم (١١) أن ٩٢من الأقارب المقيمين مع عينة البحث يشاركون في مصروفات الأسرة ويمثلون نسبة ٦٧,٢% ، بينما ٤٥ من الأقارب المقيمين مع عينة البحث لا يشاركون في مصروفات الأسرة بنسبة ٣٢,٨% .

١٢- وجود دخل إضافي للأسرة:

جدول (٢٧) هل يوجد دخل إضافي للأسرة

هل يوجد دخل إضافي للأسرة	العدد	النسبة%
نعم	٢٤٧	%٥٨,٨
لا	١٧٣	%٤١,٢
المجموع	٤٢٠	%١٠٠



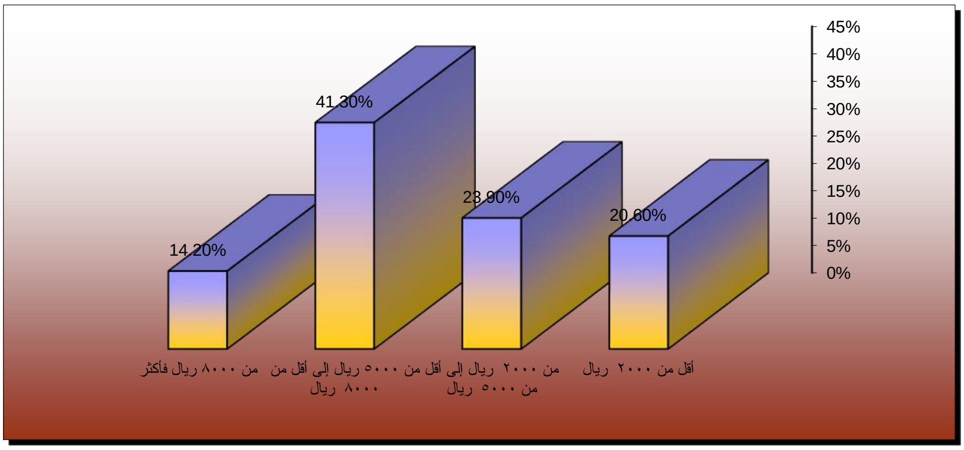
شكل (١٢) يوضح هل يوجد دخل إضافي للأسرة

يتضح من الجدول (٢٧) والشكل البياني رقم (١٢) أن ٢٤٧ من أسر عينة البحث لديهم دخل إضافي ويمثلون نسبة ٥٨,٨% ، بينما ١٧٣ أسرة من عينة البحث ليس لديهم دخل إضافي ويمثلون ٤١,٢% .

١٣- قيمة الدخل الإضافي للأسرة :

جدول (٢٨) قيمة الدخل الإضافي للأسرة

إذا كانت الإجابة بنعم فما قيمته	العدد	النسبة%
أقل من ٢٠٠٠ ريال	٥١	٢٠,٦%
من ٢٠٠٠ ريال إلى أقل من ٥٠٠٠ ريال	٥٩	٢٣,٩%
من ٥٠٠٠ ريال إلى أقل من ٨٠٠٠ ريال	١٠٢	٤١,٣%
من ٨٠٠٠ ريال فأكثر	٣٥	١٤,٢%
المجموع	٢٤٧	١٠٠%



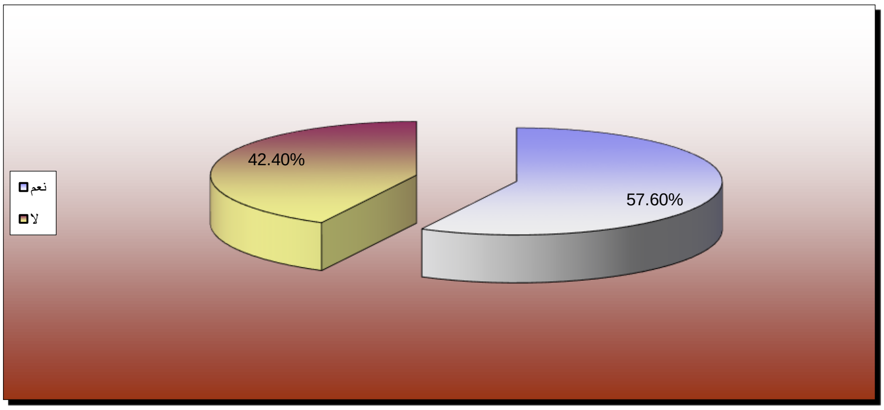
شكل (١٣) يوضح قيمة الدخل الإضافي للأسرة

يتضح من الجدول (٢٨) والشكل البياني رقم (١٣) أن أعلى نسبة لأسر عينة البحث تراوح قيمة الدخل الإضافي من ٥٠٠٠ ريال إلى أقل من ٨٠٠٠ ريال ويمثلون نسبة ٤١,٣%، وأقل نسبة لأسر عينة البحث كانت قيمة الدخل الإضافي من ٨٠٠٠ ريال فأكثر ويمثلون ١٤,٢%.

١٤- مشاركة الزوجة في الإنفاق على الأسرة:

جدول (٢٩) مشاركة الزوجة في الإنفاق على الأسرة

هل تشاركين في الإنفاق على الأسرة	العدد	النسبة%
نعم	٢٤٢	٥٧,٦%
لا	١٧٨	٤٢,٤%
المجموع	٤٢٠	١٠٠%



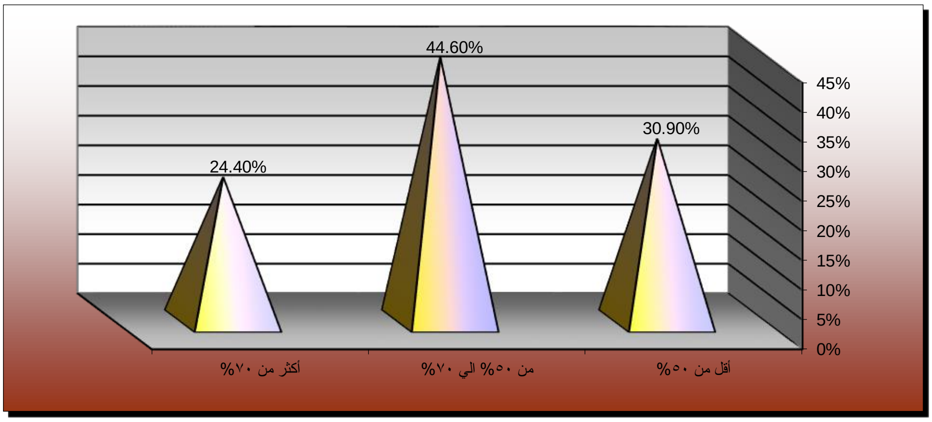
شكل (١٤) يوضح مشاركة الزوجة في الإنفاق على الأسرة

يتضح من الجدول (٢٩) والشكل البياني رقم (١٤) أن ٢٤٢زوجة بعينة البحث يشاركن في الإنفاق على الأسرة ويمثلن نسبة ٥٧,٦%، بينما ١٧٨زوجة بعينة البحث لا يشاركن في الإنفاق على الأسرة ويمثلن ٤٢,٤% .

١٥- مقدار مشاركة الزوجة في الإنفاق على الأسرة:

جدول (٣٠) مقدار مشاركة الزوجة في الإنفاق على الأسرة

إذا كانت الإجابة بنعم فما مقدار المشاركة	العدد	النسبة%
أقل من ٥٠%	٧٥	٣٠,٩%
من ٥٠% إلى ٧٠%	١٠٨	٤٤,٦%
أكثر من ٧٠%	٥٩	٢٤,٤%
المجموع	٢٤٢	١٠٠%



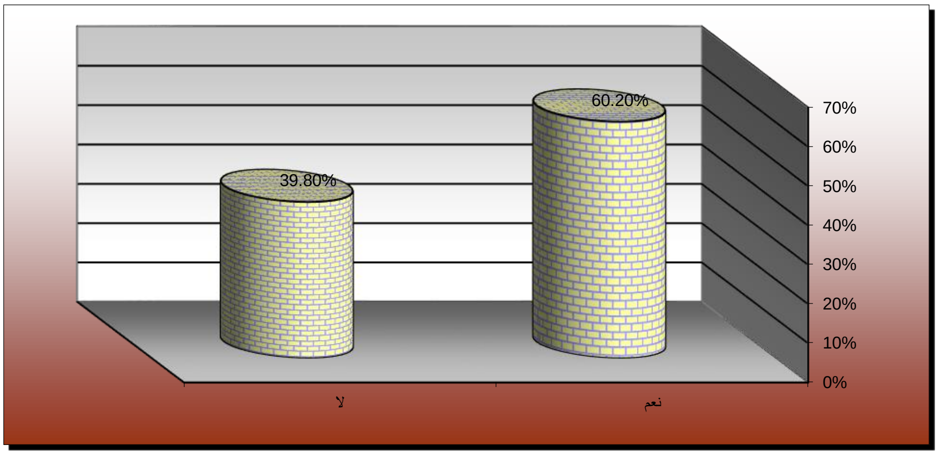
شكل (١٥) يوضح مقدار مشاركة الزوجة في الإنفاق على الأسرة

يتضح من الجدول (٣٠) والشكل البياني رقم (١٥) أن أعلى نسبة للزوجات بعينة البحث تساهم بنسبة من ٥٠% إلى ٧٠% في الإنفاق على الأسرة ويمثلن نسبة ٤٤,٦% ، وأقل نسبة للزوجات بعينة البحث تساهم بنسبة أكثر من ٧٠% في الإنفاق على الأسرة ويمثلن نسبة ٢٤,٤% .

١٦- حرص أفراد الأسرة على عمل ميزانية:

جدول (٣١) حرص أفراد العينة على عمل ميزانية للأسرة

حرص على عمل ميزانية للأسرة	العدد	النسبة%
نعم	٢٥٣	%٦٠,٢
لا	١٦٧	%٣٩,٨
المجموع	٤٢٠	%١٠٠



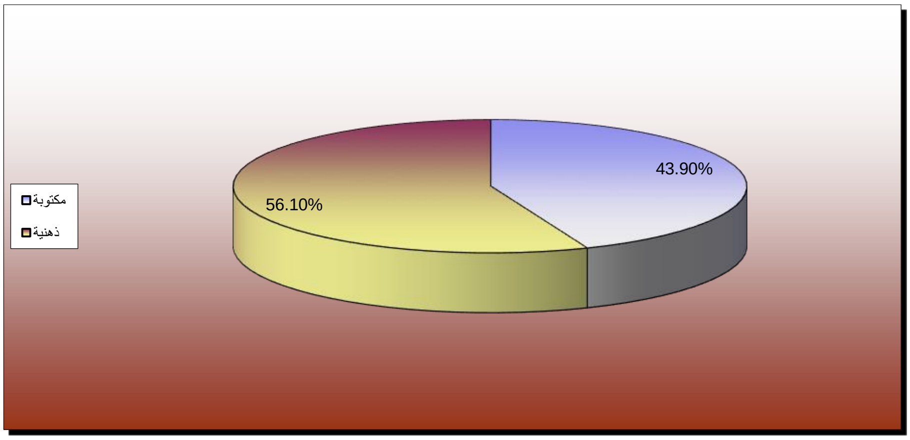
شكل (١٦) يوضح حرص أفراد العينة على عمل ميزانية للأسرة

يتضح من الجدول (٣١) والشكل البياني رقم (١٦) أن ٢٥٣ زوجة بعينة البحث يحرصن على عمل ميزانية للأسرة ويمثلن نسبة ٦٠,٢% ، بينما١٦٧زوجة لا يحرصن على عمل ميزانية للأسرة ويمثلن نسبة ٣٩,٨%.

١٧- شكل ميزانية للأسرة:

جدول (٣٢) ميزانية الأسرة مكتوبة آم ذهنية

ميزانية الأسرة مكتوبة آم ذهنية	العدد	النسبة%
مكتوبة	١١١	%٤٣,٩
ذهنية	١٤٢	%٥٦,١
المجموع	٢٥٣	%١٠٠



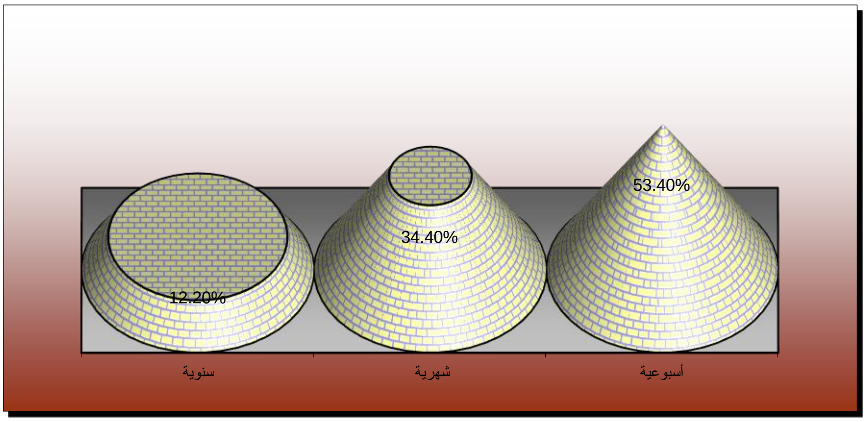
شكل (١٧) يوضح ميزانية الأسرة مكتوبة آم ذهنية

يتضح من الجدول (٣٢) والشكل البياني رقم (١٧) أن ١٤٢زوجة بعينة البحث كانت ميزانياتهن ذهنية ويمثلن نسبة ٥٦,١% ، بينما ١١١زوجة بعينة البحث كانت ميزانياتهن مكتوبة ويمثلن نسبة ٤٣,٩% .

١٨- مدة ميزانية الأسرة:

جدول (٣٣) مدة ميزانية الأسرة

مدة ميزانية الأسرة	العدد	النسبة%
أسبوعية	١٣٥	%٥٣,٤
شهرية	٨٧	%٣٤,٤
سنوية	٣١	%١٢,٢
المجموع	٢٥٣	%١٠٠



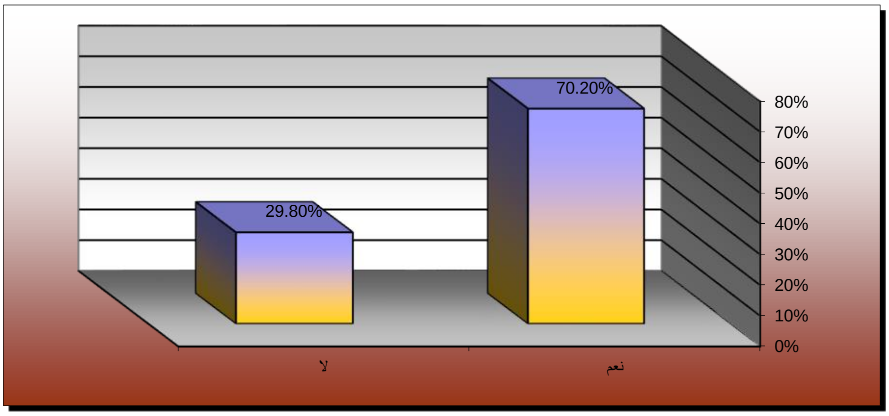
شكل (١٨) يوضح مدة ميزانية الأسرة

يتضح من الجدول (٣٣) والشكل البياني رقم (١٨) أن ١٣٥زوجة بعينة البحث كانت ميزانياتهن أسبوعية ويمثلن نسبة ٥٣,٤% ، بينما٨٧ زوجة بعينة البحث كانت ميزانياتهن شهرية ويمثلن نسبة ٣٤,٤% ، ويأتي في المرتبة الثالثة ٣١ زوجة بعينة البحث كانت ميزانياتهن سنوية ويمثلن نسبة ١٢,٢% .

١٩- كفاية الدخل لاحتياجات الأسرة:

جدول (٣٤) كفاية الدخل لاحتياجات الأسرة

كفاية الدخل لاحتياجات الأسرة	العدد	النسبة%
نعم	٢٩٥	٧٠,٢%
لا	١٢٥	٢٩,٨%
المجموع	٤٢٠	١٠٠%



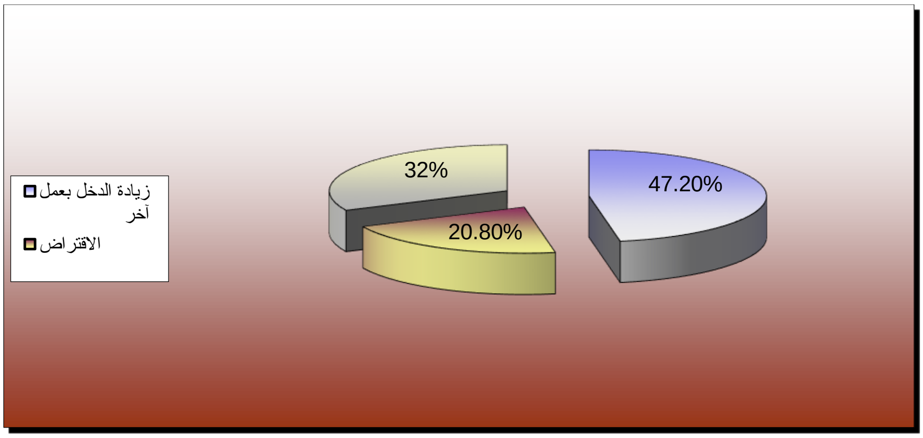
شكل (١٩) يوضح هل يكفي الدخل لاحتياجات الأسرة

يتضح من الجدول (٣٤) والشكل البياني رقم (١٩) أن ٢٩٥ من أسر عينة البحث كانت دخولهن تكفي لاحتياجات الأسرة ويمثلن نسبة ٧٠,٢%، بينما١٢٥ من أسر عينة البحث كانت دخولهن لا تكفي لاحتياجات الأسرة ويمثلن نسبة ٢٩,٨% .

٢٠- تلبية أو تغطية الأسرة احتياجاتها:

جدول (٣٥) كيف تلبية أو تغطية الأسرة احتياجاتها

تلبية أو تغطية الأسرة احتياجاتها	العدد	النسبة%
زيادة الدخل بعمل آخر	٥٩	%٤٧,٢
الاقتراض	٢٦	%٢٠,٨
ضبط المصروفات	٤٠	%٣٢
المجموع	١٢٥	%١٠٠



شكل (٢٠) يوضح تلبية أو تغطية الأسرة احتياجاتها

يتضح من الجدول (٣٥) والشكل البياني رقم (٢٠) أن ٥٩ من أسر عينة البحث كانت تلبي احتياجاتهن عن طريق عمل أخر ويمثلن نسبة ٤٧,٢% ، بينما ٤٠ من أسر عينة البحث كانت تلبي احتياجاتهن عن طريق ضبط المصروفات ويمثلن نسبة ٣٢% ، بينما ٢٦ من أسر عينة البحث كانت تلبي احتياجاتهن عن طريق الاقتراض ويمثلن نسبة ٢٠,٨% .

"الفصـل الـرابع"

الـنتـائج

{تحليلها وتفسيرها ومناقشتها}

الفصل الرابع

النتائج

{تحليلها وتفسيرها ومناقشتها}

الفرض الأول:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغيرات الدراسة.

وللتحقق من هذا الفرض تم تطبيق اختبار (ت)، وحساب تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة (عمر الزوجين، مستوى تعليم الزوجين، مهنة الزوجين، الدخل الشهري للأسرة، عدد أفراد الأسرة) والجداول التالية (٣٦)، (٣٧)، (٣٨)، (٣٩)، (٤٠)، (٤١)، (٤٢)، (٤٣)، (٤٤)، (٤٥)، (٤٦)، (٤٧)، (٤٨)، (٤٩)، (٥٠)، (٥١)، (٥٢) توضح ذلك:

جدول (٣٦) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغير تعليم الزوج

تعليم الزوج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	١٥١٩٧٦,١١٢	٧٥٩٨٨,٠٥٦	٢	٤٧,٤٢١	٠,٠١
داخل المجموعات	٦٦٨٢١١,٤٥٠	١٦٠٢,٤٢٦	٤١٧		
المجموع	٨٢٠١٨٧,٥٦٢		٤١٩		

يتضح من جدول (٣٦) أن قيمة (ف) كانت (٤٧,٤٢١) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغير تعليم الزوج، ولمعرفة دلالة الفروق تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٣٧) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

تعليم الزوج	منخفض م = ٥٥,٢٨٠	متوسط م = ٨٢,٥١٢	عالي م = ١١٢,٣٣٨
منخفض	-		
متوسط	**٢٧,٢٣٢	-	
عالي	**٥٧,٠٥٨	**٢٩,٨٢٦	-

** دال عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من جدول (٣٧) وجود فروق بين الأزواج في المستوى التعليمي العالي وكلا من الأزواج في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الأزواج في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الأزواج في المستوى التعليمي المتوسط والأزواج في المستوى التعليمي المنخفض لصالح الأزواج في المستوى التعليمي المتوسط عند مستوى دلالة (٠,٠١)، حيث بلغ متوسط درجة الأزواج في المستوى التعليمي العالي (١١٢,٣٣٨)، يليهم الأزواج في المستوى التعليمي المتوسط بمتوسط (٨٢,٥١٢)، وأخيراً الأزواج في المستوى التعليمي المنخفض بمتوسط (٥٥,٢٨٠)، فيأتي في المرتبة الأولى الأزواج في المستوى التعليمي العالي حيث كان سلوكهم الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة أفضل، ثم الأزواج في المستوى التعليمي المتوسط في المرتبة الثانية، ثم الأزواج في المستوى التعليمي المنخفض في المرتبة الأخيرة.

فكلما ارتفع المستوي التعليمي للفرد كلما كان قادراً على أن يقرر أي السلع التي سيقوم بشرائها واستهلاكها لما لديه من الخبرة عن مدى توافر الموصفات القياسية للجودة في هذه السلع.

فالأزواج في المستوى التعليمي العالي يكون لديهم الوعي بأهمية توافر مواصفات الجودة القياسية في السلع.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Shirk, 1998)، (Good, 1999)، في أن الأزواج في المستوي التعليمي العالي يكون سلوكهم الاستهلاكي أفضل في ضوء المواصفات القياسية للجودة، ويرجع ذلك إلى أن مستوى التعليم العالي يساعد المستهلك على التبصر وفهم عملية شرائه واستهلاكه للسلع والخدمات "ماذا يشتري و لماذا و كيف يحصل عليها"، كما تساعده على إدراك العوامل أو المؤثرات التي تؤثر على سلوكه الشرائي أو الاستهلاكي والتي تجعله يشتري أو يستهلك سلعة أو خدمة أو علامة.

جدول (٣٨) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغير تعليم الزوجة

تعليم الزوجة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	١٥٩٩٦٢,١٥٨	٧٩٩٨١,٠٧٩	٢	٥٤,٨٧٧	٠,٠١دال
داخل المجموعات	٦٠٧٧٥٧,٣٥٦	١٤٥٧,٤٥٢	٤١٧		
المجموع	٧٦٧٧١٩,٥١٤		٤١٩		

يتضح من جدول (٣٨) أن قيمة (ف) كانت (٥٤,٨٧٧) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغير تعليم الزوجة، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٣٩) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

تعليم الزوجة	منخفض م = ٥٩,٢٦١	متوسط م = ٣,٧٣٦	عالي م = ١١٤,٧٨٩
منخفض	-		
متوسط	**٢٤,٤٧٥	-	
عالي	**٥٥,٥٢٨	**٣١,٠٥٣	-

****دال عند مستوى معنوية ٠,٠١**

يتضح من جدول (٣٩) وجود فروق بين الزوجات في المستوى التعليمي العالي وكلا من الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الزوجات في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١)،في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة كما توجد فروق بين الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط والزوجات في المستوى التعليمي المنخفض لصالح الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط عند مستوى دلالة (٠,٠١)، حيث بلغ متوسط درجة الزوجات في المستوى التعليمي العالي (١١٤,٧٨٩)، يليهم الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط بمتوسط (٨٣,٧٣٦)، وأخيراً الزوجات في المستوى التعليمي المنخفض بمتوسط (٥٩,٢٦١)، فيأتي في المرتبة الأولى الزوجات في المستوى التعليمي العالي حيث كان سلوكهم الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة أفضل، ثم الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط في المرتبة الثانية، ثم الزوجات في المستوى التعليمي المنخفض في المرتبة الأخيرة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (عبد الصمد، ١٩٩١) ،(شلبي، ١٩٩٩)، و(الحداد،٢٠٠٠) في أن الزوجات في المستوي التعليمي العالي يكون لديهم الخبرة والدراية والوعي والفهم للسلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية، ويرجع ذلك إلي أن تعليم الزوجة يجعلها قادرة على فهم العلاقة بين العوامل البيئية والشخصية التي تؤدي مجتمعة على التأثير في سلوك الفرد وتدفعه إلى اتخاذ تصرف معين، فالسلوك الاستهلاكي هو جزء من

السلوك الإنساني، فالزوجات في المستوى التعليمي العالي يكونوا أكثر معرفة بواجباتهم وأكثر وعياً بحقوقهم.

جدول (٤٠) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغير عمر الزوج

عمر الزوج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	١٤١٤٤٦,٨٤٢	٤٧١٤٨,٩٤٧	٣	٣٣,٠٦٩	٠,٠١
داخل المجموعات	٥٩٣١١٩,٩٦٦	١٤٢٥,٧٦٩	٤١٦		
المجموع	٧٣٤٥٦٦,٨٠٨		٤١٩		

يتضح من جدول (٤٠) إن قيمة (ف) كانت (٣٣,٠٦٩) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغير عمر الزوج، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٤١) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

عمر الزوج	أقل من ٣٠ سنه م = ٥١,٧٠٧	من ٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنه م = ٦٩,٥٩٤	من ٤٠ سنه لأقل من ٥٠ سنه م = ١٠٥,٥٣١	من ٥٠ سنه فأكثر م = ١٠٦,٣٨١
أقل من ٣٠ سنه	-			
من ٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنه	**١٧,٨٨٧	-		
من ٤٠ سنه لأقل من ٥٠ سنه	**٥٣,٨٢٣	**٣٥,٩٣٦	-	
من ٥٠ سنه فأكثر	**٥٤,٦٧٣	**٣٦,٧٨٦	٠,٨٤٩	-

**دال عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من جدول (٤١) عدم وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنه فأكثر والأزواج ذوى السن من ٤٠ سنه لأقل من ٥٠ سنه، بينما توجد فروق بين الأزواج ذوى السن من ٥٠ سنه فأكثر وكلا من الأزواج ذوى السن (من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الأزواج ذوى السن من ٥٠ سنه فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الأزواج ذوي السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة وكلا من الأزواج ذوي السن (من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الأزواج ذوي السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كذلك

توجد فروق بين الأزواج ذوى السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة والأزواج ذوي السن أقل من ٣٠ سنة لصالح الأزواج ذوي السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، حيث بلغ متوسطي درجة كلا من الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر والأزواج ذوى السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة على التوالي (١٠٦,٣٨١)، (١٠٥,٥٣١)، يليهم الأزواج ذوي السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة بمتوسط (٦٩,٥٩٤)، وأخيراً الأزواج ذوي السن أقل من ٣٠ سنة بمتوسط (٥١,٧٠٧)، فيأتي في المرتبة الأولى كلا من الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر والأزواج ذوي السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة حيث كان سلوكهم الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة أفضل، ثم الأزواج ذوي السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة في المرتبة الثانية، وأخيراً الأزواج ذوي السن أقل من ٣٠ سنة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Hayhoe, 2000) و(قنديل وآخرون، ٢٠١٠) في أن الأزواج الذين يتراوح أعمارهم ما بين ٤٠ إلى ٥٠ سنة يكون سلوكهم الاستهلاكي أفضل في ضوء المواصفات القياسية للجودة، فالفرد يشتري خلال حياته العديد من السلع والخدمات والتي تختلف تبعاً لكل مرحلة عمرية، فهذه المرحلة بصفة خاصة تمثل حالة استقرار نفسي فتكون قراراته الشرائية متعقلة وبعيدة عن الجانب العاطفي، فهذه الفترة تتميز بالعقلانية والرشد وعدم المبالغة في الاستهلاك وشراء السلع الضرورية.

جدول (٤٢) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفاتالقياسية للجودة تبعاً لمتغير عمر الزوجة

عمر الزوجة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	١٣١٨٣٦,٩٨٦	٤٣٩٤٥,٦٦٢	٣	٣٠,٨١٦	٠,٠١
داخل المجموعات	٥٩٣٢٤٤,٨٦٢	١٤٢٦,٠٦٩	٤١٦		
المجموع	٧٢٥٠٨١,٨٤٨		٤١٩		

يتضح من جدول (٤٢) أن قيمة (ف) كانت (٣٠,٨١٦) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغير عمر الزوجة، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٤٣) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

عمر الزوجة	أقل من ٣٠ سنه م = ٥٢,١٠٣	من ٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنه م = ٨٧,٠٤٢	من ٤٠ سنه لأقل من ٥٠ سنه م = ٨٨,٧٠٧	من ٥٠ سنه فأكثر م =١١٦,٧٥٦
أقل من ٣٠ سنه	-			
من ٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنه	**٣٤,٩٣٨	-		
من ٤٠ سنه لأقل من ٥٠ سنه	**٣٦,٦٠٣	١,٦٦٤	-	
من ٥٠ سنه فأكثر	**٦٤,٦٥٢	**٢٩,٧١٤	**٢٨,٠٤٩	-

**دال عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من جدول (٤٣) وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الزوجات ذوات السن (من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١)، بينما لا توجد فروق بين الزوجات ذوات السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة والزوجات ذوات السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، في حين توجد فروق بين الزوجات ذوات السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة والزوجات ذوات السن أقل من ٣٠ سنة لصالح الزوجات ذوات السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الزوجات ذوات السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة والزوجات ذوات السن أقل من ٣٠ سنة لصالح الزوجات ذوات السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، حيث بلغ متوسط درجة الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر (١١٦,٧٥٦)، يليهم كلا من الزوجات ذوات السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة والزوجات ذوات السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة بمتوسطين على التوالي (٨٨,٧٠٧)، (٨٧,٠٤٢)، وأخيراً الزوجات ذوات السن أقل من ٣٠ سنه بمتوسط (٥٢,١٠٣)، فيأتي في المرتبة الأولى الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر حيث كان سلوكهم الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة أفضل، ثم كلا من الزوجات ذوات السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة والزوجات ذوات السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة في المرتبة الثانية، وأخيراً الزوجات ذوات السن أقل من ٣٠ سنة.

وترى الباحثة أن الزوجات في هذه المرحلة العمرية يكونوا أكثر عقلانية ويكون لديهم مخزون كبير من الخبرة في الحياة، مما يجعله عاملاً مؤثراً في شراء السلع الاستهلاكية حيث أن قراراتها في هذه الفترة تتميز بالحكمة مما يحقق الجودة في شراء السلع الاستهلاكية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (الخواجة، ٢٠٠٠)، (خضر وإمام، ٢٠٠٥) و(قنديل وآخرون، ٢٠١٠) في أن الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر يكونوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية.

جدول (٤٤) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغير وظيفة الزوج

وظيفة الزوج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	١٤٢٠٥٣,٨٧٧	٤٧٣٥١,٢٩٢	٣	٣٧,٨٩٤	٠,٠١
داخل المجموعات	٥١٩٨١٧,٦٨٥	١٢٤٩,٥٦٢	٤١٦		
المجموع	٦٦١٨٧١,٥٦٢		٤١٩		

يتضح من جدول (٤٤) أن قيمة (ف) كانت (٣٧,٨٩٤) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغير وظيفة الزوج، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٤٥) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

وظيفة الزوج	موظف حكومي م = ٦٧,٤٩٤	موظف قطاع خاص م = ١٠٣,٧٩٢	أعمال حرة م = ١٠٨,٢٨٠	متقاعد/ لا يعمل م = ٥١,٠٦٢
موظف حكومي	-			
موظف قطاع خاص	**٣٦,٢٩٨	-		
أعمال حرة	**٤٠,٧٨٦	**٤,٤٨٨	-	
متقاعد / لا يعمل	**١٦,٤٣١	**٥٢,٧٣٠	**٥٧,٢١٨	-

****دال عند مستوى معنوية ٠,٠١**

يتضح من جدول (٤٥) وجود فروق بين الأزواج العاملين بالأعمال الحرة والأزواج العاملين بالقطاع الخاص لصالح الأزواج العاملين بالأعمال الحرة عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بينما توجد فروق بين الأزواج العاملين بالأعمال الحرة وكلا من الأزواج العاملين (بالوظائف الحكومية، المتقاعدين/ غير العاملين) لصالح الأزواج العاملين بالأعمال الحرة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الأزواج العاملين بالقطاع الخاص وكلا من الأزواج العاملين (بالوظائف الحكومية، المتقاعدين/ غير العاملين) لصالح الأزواج العاملين بالقطاع الخاص عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كذلك توجد فروق بين الأزواج العاملين بالوظائف الحكومية والأزواج المتقاعدين/ غير العاملين

لصالح الأزواج العاملين بالوظائف الحكومية عند مستوى دلالة (٠,٠١)، فيأتي في المرتبة الأولى الأزواج العاملين بالأعمال الحرة حيث كان سلوكهم الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة أفضل، ثم الأزواج العاملين بالقطاع الخاص في المرتبة الثانية، ثم الأزواج العاملين بالوظائف الحكومية في المرتبة الثالثة، وفي المرتبة الأخيرة الأزواج المتقاعدين / غير العاملين.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (الخواجة، ٢٠٠٠) في أن الأزواج العاملين بالأعمال الحرة يكون سلوكهم الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة أفضل، ويرجع السبب في ذلك لتأثر الأشخاص بالمناصب التي يحتلونها، مما ينعكس على السلع والخدمات التي يحتاجونها ومدى توافقها مع وظائفهم، فالعامل يشتري الملابس الخاصة بالعمل والأحذية التي تتماشى مع طبيعة عمله، بينما أصحاب المهن الحرة يكونوا حريصون على اقتناء السلع الثمينة بما يتناسب مع مكانتهم الاجتماعية.

جدول (٤٦) الفروق في متوسط درجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغير عمل الزوجة

عمل الزوجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	درجات الحرية	قيمة (ت)	الدلالة
تعمل	٩٥,٨٦٢	١٨,٤٤٣	٢٩٧	٤١٨	٢٣,٤٨٤	دال عند ٠,٠١ لصالح العاملات
لا تعمل	٥٤,٨٥٣	٩,١٣٣	١٢٣			

****دال عند مستوى معنوية ٠,٠١**

يتضح من الجدول (٤٦) أن قيمة (ت) كانت (٢٣,٤٨٤) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) لصالح العاملات، حيث بلغ متوسط درجة العاملات (٩٥,٨٦٢)، بينما بلغ متوسط درجة غير العاملات (٥٤,٨٥٣)، مما يدل على أن العاملات كان سلوكهم الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة أفضل من غير العاملات.

فعمل المرأة يؤدي إلى زيادة وعيها وإكسابها المهارات اللازمة التي تمكنها من استثمار مواردها على أساس سليم، كما أنها تميل إلى القيام بالحد من استهلاكها في دخلها المالي الحالي لمواجهة مرحلة التقاعد مستقبلاً ودائماً تميل إلى الادخار.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (الخواجة، ٢٠٠٠)، (الجابري، ٢٠٠٢)، و(آل عقران، ٢٠٠٤) في أن الزوجات العاملات يكونوا أفضل في سلوكهم الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة من غير العاملات، ويرجع ذلك إلى أن المرأة العاملة هي المسئولة

الأولى عن إدارة موارد أسرتها المختلفة، وخاصةالمورد المالي وذلك من خلال تطبيقها الصحيح لخطوات العملية الإدارية السليمة والتي بطبيعة الحال تكون استمدتها من عملها والتيتعتمد أيضاً على مدى وعي المرأة وفهمها واقتناعها بأهمية العملية الإدارية، ودورها في توزيع الدخل على بنود الصرف المختلفة، الأمر الذي يساعدها على ترشيد الاستهلاك، وبالتالي تتكون المُدخرات التي تعود على الأسر بالاستقرار الاقتصادي والنفسي وتساهم في تنمية المجتمع وتقدمه.

جدول (٤٧) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة

عدد أفراد الأسرة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	١٥٣١٣١,٤٨٦	٧٦٥٦٥,٧٤٣	٢	٤٦,١٢٠	٠,٠١ دال
داخل المجموعات	٦٩٢٢٧٥,٧٩٨	١٦٦٠,١٣٤	٤١٧		
المجموع	٨٤٥٤٠٧,٢٨٤		٤١٩		

يتضح من جدول (٤٧) أن قيمة (ف) كانت (٤٦,١٢٠) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٤٨) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

عدد أفراد الأسرة	أقل من ٥ أفراد م = ١١٦,٣٦٩	من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد م = ٨٧,٢٩٧	من ٨ أفراد فأكثر م = ٥٣,١٨٤
أقل من ٥ أفراد	-		
من ٥ أفراد إلي ٧ أفراد	٢٩,٠٧١**	-	
من ٨ أفراد فأكثر	٦٣,١٨٤**	٣٤,١١٣**	-

دال عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من جدول (٤٨) وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الأسر أقل من ٥ أفراد وكلا من الأسر (من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد، من ٨ أفراد فأكثر) لصالح الأسر أقل من ٥ أفراد عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الأسر من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد والأسر من ٨ أفراد فأكثر لصالح الأسر من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد عند مستوى دلالة (٠,٠١)، فيأتي في المرتبة الأولى الأسر أقل من ٥ أفراد حيث كان سلوكهم

الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة أفضل، ثم الأسر من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد في المرتبة الثانية، وأخيراً الأسر من ٨ أفراد فأكثر.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (زغلول، ٢٠٠٠) في أن الأسر أقل من ٥ أفراد يتمتعون بسلوك استهلاكي أفضل من حيث المواصفات القياسية للجودة، ويرجع ذلك إلى أن السلوك الاستهلاكي والشرائي للأسرة يتأثر بحسب نوع الأسر وحجمها وخصائصها الديموغرافية ومكانتها الاجتماعية وأسلوبها المعيشي.

جدول (٤٩) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغير مدة الزواج

مدة الزواج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	١٥٩٧٩٠,٤٧١	٥٣٢٦٣,٤٩٠	٣	٣٦,٠٩٣	٠,٠١ دال
داخل المجموعات	٦١٣٩٠٢,٢٤١	١٤٧٥,٧٢٧	٤١٦		
المجموع	٧٧٣٦٩٢,٧١٢		٤١٩		

يتضح من جدول (٤٩) إن قيمة (ف) كانت (٣٦,٠٩٣) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغير مدة الزواج، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٥٠) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

مدة الزواج	أقل من ١٠ سنوات م = ٥٧,٠٨٤	من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنه م = ٦١,٢٤٤	من ١٥ سنه لأقل من ٢٠ سنه م = ٨٦,٤٧٤	من ٢٠ سنه فأكثر م = ١١٤,٩٢٣
أقل من ١٠ سنوات	-			
من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنه	*٤,١٦٠	-		
من ١٥ سنه لأقل من ٢٠ سنه	**٢٩,٣٨٩	**٢٥,٢٢٩	-	
من ٢٠ سنه فأكثر	**٥٧,٨٣٩	**٥٣,٦٧٩	**٢٨,٤٤٩	-

***دال عند مستوى معنوية ٠,٠٥   **دال عند مستوى معنوية٠,٠١**

يتضح من جدول (٥٠) وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر وكلا من الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم (من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة، من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة، أقل من ١٠ سنوات) لصالح الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنه فأكثر عند مستوى دلالة

(٠,٠١)، كما توجد فروق بين الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة وكلا من الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم (من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة، أقل من ١٠ سنوات) لصالح الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، بينما توجد فروق بين الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنةوالأسر اللاتي كانت مدة زواجهم أقل من ١٠ سنوات لصالح الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنةعند مستوى دلالة (٠,٠٥)، فيأتي في المرتبة الأولى الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنةفأكثر حيث كان سلوكهم الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة أفضل، ثم الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة في المرتبة الثانية، ثم الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة في المرتبة الثالثة، وفى المرتبة الأخيرة الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم أقل من ١٠ سنوات.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Hayhoe, 2000) في أن الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر كان سلوكهم الاستهلاكي أفضل من حيث تطبيق المواصفات القياسية للجودة، ويرجع ذلك إلى أن المرحلة التي يمر بها الأسرة في دورة حياتها لها تأثيراً مباشرا وقوياً على السلوك الشرائي والاستهلاكي للزوجين، حيث تكون لكل مرحلة خصائص معينة تؤثر على قراراتهم الشرائية والاستهلاكية، ففي هذه المرحلة العمرية يستطيعوا مواكبة الجهود التسويقية لصالحهم بصورة أفضل.

جدول (٥١) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغير الدخل الشهري للأسرة.

الدخل الشهري للأسرة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	١٣٧٣٦٨,٤٥٤	٦٨٦٨٤,٢٢٧	٢	٣٥,١٦٢	٠,٠١
داخل المجموعات	٨١٤٥٥٨,٠٦١	١٩٥٣,٣٧٧	٤١٧		
المجموع	٩٥١٩٢٦,٥١٥		٤١٩		

يتضح من جدول (٥١) أن قيمة (ف) كانت (٣٥,١٦٢) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغير الدخل الشهري للأسرة، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٥٢) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

الدخل الشهري للأسرة	منخفض م = ٦٢,١٣٩	متوسط م = ٦٦,٣٣٧	مرتفع م = ١٠٦,١٧١
منخفض	-		
متوسط	*٤,١٩٨	-	
مرتفع	**٤٤,٠٣١	**٣٩,٨٣٣	-

*دال عند مستوى معنوية٠,٠٥ **دال عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من جدول (٥٢) وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الأسر ذوي الدخل المرتفع وكلا من الأسر ذوي الدخل المتوسط والمنخفض لصالح الأسر ذوي الدخل المرتفع عند مستوى دلالة (٠,٠١)، بينما توجد فروق بين الأسر ذوي الدخل المتوسط والأسر ذوي الدخل المنخفض لصالح الأسر ذوي الدخل المتوسط عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، فيأتي في المرتبة الأولى الأسر ذوي الدخل المرتفع حيث كان سلوكهم الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة أفضل، ثم الأسر ذوي الدخل المتوسط في المرتبة الثانية، وأخيراً الأسر ذوي الدخل المنخفض.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (زايد وآخرون،١٩٩٢) و(لطفي، ١٩٩٥) (آل عقران، ٢٠٠٤)، (حلمي وموسى، ٢٠٠٥) في أن الأسر ذو الدخل المرتفع يكون سلوكهم الاستهلاكي أفضل من حيث تطبيق المواصفات القياسية للجودة من الأسر ذات الدخول المتوسطة والمنخفضة، فالأسر ذوي الدخل المرتفع يكونوا أكثر حرصاً علي اختيار السلع ذات المواصفات القياسية للجودة.

الفرض الثاني:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغيرات الدراسة.

وللتحقق من هذا الفرض تم تطبيق اختبار (ت)، وحساب تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية والجداول التالية (٥٣)، (٥٤)، (٥٥)، (٥٦)، (٥٧)، (٥٨)، (٥٩)، (٦٠)، (٦١)، (٦٢)، (٦٣)، (٦٤)، (٦٥)، (٦٦)، (٦٧)، (٦٨)، (٦٩) توضح ذلك:

جدول (٥٣) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير تعليم الزوج.

تعليم الزوج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	٥٣٠٩٧,٠٩٨	٢٦٥٤٨,٥٤٩	٢	٥٢,٠٥٦	٠,٠١ دال
داخل المجموعات	٢١٢٦٦٩,٤٢٣	٥٠٩,٩٩٩	٤١٧		
المجموع	٢٦٥٧٦٦,٥٢١		٤١٩		

يتضح من جدول (٥٣) أن قيمة (ف) كانت (٥٢,٠٥٦) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير تعليم الزوج، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٥٤) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

تعليم الزوج	منخفض م = ٣١,٧٣٦	متوسط م = ٤٧,١٦٦	عالي م = ٦٣,٨٧٩
منخفض	-		
متوسط	**١٥,٤٣٠	-	
عالي	**٣٢,١٤٣	**١٦,٧١٣	-

**دال عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من جدول (٥٤) وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأزواج في المستوى التعليمي العالي وكلا من الأزواج في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الأزواج في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الأزواج في المستوى التعليمي المتوسط والأزواج في المستوى التعليمي المنخفض لصالح الأزواج في المستوى التعليمي المتوسط عند مستوى دلالة (٠,٠١)، فيأتي في المرتبة الأولى الأزواج في المستوى التعليمي العالي حيث كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية، ثم الأزواج في المستوى التعليمي المتوسط في المرتبة الثانية، ثم الأزواج في المستوى التعليمي المنخفض في المرتبة الأخيرة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (الخواجة، ٢٠٠٢) و(Ann, 2003) في أن الأزواج في المستوي التعليمي العالي كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية، وذلك يرجع إلى أن الأزواج يضعون أفكار لتكامل المنتج استراتيجياً مما يؤدي إلى تقليل المخاطرة

المتوقعة من جراء الاستهلاك والشراء، مما يدفعهم إلى شراء السلع التي تتحقق فيها معايير الجودة العالية.

جدول (٥٥) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير تعليم الزوجة

تعليم الزوجة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	٣٥٦٧٨,٠٨٣	١٧٨٣٩,٠٤٢	٢	٣٥,٣٠٥	٠,٠١ دال
داخل المجموعات	٢١٠٧٠٦,٠٥٠	٥٠٥,٢٩٠	٤١٧		
المجموع	٢٤٦٣٨٤,١٣٣		٤١٩		

يتضح من جدول (٥٥) أن قيمة (ف) كانت (٣٥,٣٠٥) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير تعليم الزوجة، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٥٦) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

تعليم الزوجة	منخفض م = ٣٩,٦٣٠	متوسط م = ٤٣,٣٦٨	عالي م = ٦٣,٩٢٤
منخفض	-		
متوسط	*٣,٧٣٧	-	
عالي	**٢٤,٢٩٣	**٢٠,٥٥٥	-

***دال عند مستوى معنوية ٠,٠٥   **دال عند مستوى معنوية ٠,٠١**

يتضح من جدول (٥٦) وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الزوجات في المستوى التعليمي العالي وكلا من الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الزوجات في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١)، بينما توجد فروق بين الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط والزوجات في المستوى التعليمي المنخفض لصالح الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، فيأتي في المرتبة الأولى الزوجات في المستوى التعليمي العالي حيث كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية، ثم الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط في المرتبة الثانية، ثم الزوجات في المستوى التعليمي المنخفض في المرتبة الأخيرة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Dawar, 1994)، (Pagiavlas, 1996)، (Ordonez, 1998) وفي أن الزوجات في المستوى التعليمي العالي كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية من الزوجات في المستوى التعليم المتوسط والمنخفض، ويرجع ذلك إلى أن الزوجات في المستوي التعليمي العالي لديهم القدرة على التميز في الربط ما بين العلامات التجارية الكبيرة والسعر والشكل الخارجي للمنتج كمؤشرات لجودة السلعة.

جدول (٥٧) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير عمر الزوج

عمر الزوج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	٤٠٦٧٠,٣٢٥	١٣٥٥٦,٧٧٥	٣	٤٦,٤٩٥	٠,٠١ دال
داخل المجموعات	١٢١٢٩٥,٩٨٧	٢٩١,٥٧٧	٤١٦		
المجموع	١٦١٩٦٦,٣١٢		٤١٩		

يتضح من جدول (٥٧) أن قيمة (ف) كانت (٤٦,٤٩٥) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير عمر الزوج، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٥٨) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

عمر الزوج	أقل من ٣٠ سنه م = ٣١,٦٧٦	من ٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنه م = ٤٠,٨٢٩	من ٤٠ سنه لأقل من ٥٠ سنه م = ٥٤,٨٩٣	من ٥٠ سنه فأكثر م = ٦٤,١٧٨
أقل من ٣٠ سنه	-			
من ٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنه	**٩,١٥٢	-		
من ٤٠ سنه لأقل من ٥٠ سنه	**٢٣,٢١٦	**١٤,٠٦٤	-	
من ٥٠ سنه فأكثر	**٣٢,٥٠١	**٢٣,٣٤٩	**٩,٢٨٤	-

****دال عند مستوى معنوية ٠,٠١**

يتضح من جدول (٥٨) وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الأزواج ذوي السن (من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الأزواج ذوي السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة وكلا من الأزواج ذوي السن (من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الأزواج ذوي السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كذلك توجد فروق بين

الأزواج ذوي السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة والأزواج ذوي السن أقل من ٣٠ سنة لصالح الأزواج ذوي السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، فيأتي في المرتبة الأولى الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر حيث كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية، ثم الأزواج ذوي السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة في المرتبة الثانية، ثم الأزواج ذوي السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة في المرتبة الثالثة، وأخيراً الأزواج ذوي السن أقل من ٣٠ سنة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Hayhoe, 2000) في أن الأزواج الذين يتراوح أعمارهم ما بين ٤٠ إلى ٥٠ سنة كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية عن غيرهم من الفئات العمرية المختلفة، وذلك يرجع إلي أن هذه الفئة تتميز بالحرص والوعي بأهمية التأكد من جودة السلع أكثر من سمعة الشركة التي تقوم ببيع هذه السلعة والمكان الذي تتواجد فيه هذه السلعة.

جدول (٥٩) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير عمر الزوجة

عمر الزوجة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	٤٠٧٩٢,٠٥١	١٣٥٩٧,٣٥٠	٣	٣١,١٤٦	٠,٠١
داخل المجموعات	١٨١٦١١,٨٩٩	٤٣٦,٥٦٧	٤١٦		
المجموع	٢٢٢٤٠٣,٩٥٠		٤١٩		

يتضح من جدول (٥٩) أن قيمة (ف) كانت (٣١,١٤٦) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير عمر الزوجة، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٦٠) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

عمر الزوجة	أقل من ٣٠ سنه م = ٣٨,٦٣٢	من ٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنه م = ٣٩,٤١٨	من ٤٠ سنه لأقل من ٥٠ سنه م = ٥٧,٣٦٣	من ٥٠ سنه فأكثر م = ٦٤,٤٨٦
أقل من ٣٠ سنه	-			
من ٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنه	٠,٧٨٦	-		
من ٤٠ سنه لأقل من ٥٠ سنه	**١٨,٧٣١	**١٧,٩٤٥	-	
من ٥٠ سنه فأكثر	**٢٥,٨٥٤	**٢٥,٠٦٨	**٧,١٢٢	-

**دال عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من جدول (٦٠) وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الزوجات ذوات السن (من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الزوجات ذوات السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة وكلا من الزوجات ذوات السن (من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الزوجات ذوات السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنةعند مستوى دلالة (٠,٠١)، بينما لا توجد فروق بين الزوجات ذوات السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة والزوجات ذوات السن أقل من ٣٠ سنة، فيأتي في المرتبة الأولى الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر حيث كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية، ثم الزوجات ذوات السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنه في المرتبة الثانية، ثم كلا من الزوجات ذوات السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة والزوجات ذوات السن أقل من ٣٠ سنة في المرتبة الأخيرة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Rinehart, 1998) و(قنديل، وآخرون، ٢٠١٠) في أن زوجات السن ٥٠ سنة فأكثر كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية عن غيرهم من الفئات العمرية المختلفة، ويرجع ذلك إلى أن الزوجات في هذا السن يكون لديها الخبرة التي تجعلها قادرة على تقييم السلع الاستهلاكية التي تقوم بشرائها بصورة جيدة، فيتم تقييم جودة السلع اعتماداً على دلالات العلامات التجارية أكثر من الاعتماد على السعر أو الشكل الخارجي للسلعة.

جدول (٦١) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير وظيفة الزوج

وظيفة الزوج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	٣٩٨١٣,٩١٨	١٣٢٧١,٣٠٦	٣	٣٠,٢٧٢	٠,٠١
داخل المجموعات	١٨٢٣٧٥,٥٢٦	٤٣٨,٤٠٣	٤١٦		
المجموع	٢٢٢١٨٩,٤٤٤		٤١٩		

يتضح من جدول (٦١) أن قيمة (ف) كانت (٣٠,٢٧٢) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير وظيفة الزوج، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٦٢) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

وظيفة الزوج	موظف حكومي م = ٣٩,٧٧٩	موظف قطاع خاص م = ٥٨,٤٧٧	أعمال حرة م = ٥٩,٠٥٦	متقاعد/ لا يعمل م = ٣١,٥٦٢
موظف حكومي	-			
موظف قطاع خاص	١٨,٦٩٨**	-		
أعمال حرة	١٩,٢٧٧**	٠,٥٧٨	-	
متقاعد / لا يعمل	٨,٢١٦**	٢٦,٩١٤**	٢٧,٤٩٣**	-

دال عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من جدول (٦٢) عدم وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأزواج العاملين بالأعمال الحرة والأزواج العاملين بالقطاع الخاص، بينما توجد فروق بين الأزواج العاملين بالأعمال الحرة وكلا من الأزواج العاملين (بالوظائف الحكومية، المتقاعدين/ غير العاملين) لصالح الأزواج العاملين بالأعمال الحرة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الأزواج العاملين بالقطاع الخاص وكلا من الأزواج العاملين (بالوظائف الحكومية، المتقاعدين/ غير العاملين) لصالح الأزواج العاملين بالقطاع الخاص عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كذلك توجد فروق بين الأزواج العاملين بالوظائف الحكومية والأزواج المتقاعدين/ غير العاملين لصالح الأزواج العاملين بالوظائف الحكومية عند مستوى دلالة (٠,٠١)، فيأتي في المرتبة الأولى كلا من الأزواج العاملين بالأعمال الحرة والأزواج العاملين بالقطاع الخاص حيث كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية، ثم الأزواج العاملين بالوظائف الحكومية في المرتبة الثانية، ثم الأزواج المتقاعدين/ غير العاملين في المرتبة الأخيرة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (عبيد، ١٩٩٧) و(حسين، ٢٠٠٣) في أن الأزواج العاملين بالأعمال الحرة والعاملين بالقطاع الخاص كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية ويرجع ذلك إلى أن هذه الفئة من الأزواج يتميزون بمستوى اقتصادي عالي فيكونوا أكثر حرصاً على اقتناء السلع الثمينة والتي تمتاز بجودتها العالية.

جدول (٦٣) الفروق في متوسط درجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير عمل الزوجة

عمل الزوجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	درجات الحرية	قيمة (ت)	الدلالة
تعمل	٥٤,٥٢٥	١٠,٠٥٧	٢٩٧	٤١٨	٢٣,٨٧٧	٠,٠١
لا تعمل	٣١,٧٨٨	٤,٩٧٩	١٢٣			

دال عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من الجدول (٦٣) أن قيمة (ت) كانت (٢٣,٨٧٧) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) لصالح العاملات، حيث بلغ متوسط درجة العاملات (٥٤,٥٢٥)، بينما بلغ متوسط درجة غير العاملات (٣١,٧٨٨)، مما يدل على أن العاملات كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية من غير العاملات.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Honf, 1994) و(خضر وإمام، ٢٠٠٥) في أن الزوجات العاملات كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية من الزوجات غير العاملات، ويرجع ذلك إلى أن الزوجات العاملات يكون لديهم وعي كافي بأهمية توافر المواصفات القياسية للجودة في السلع الاستهلاكية، ويتمتعون بسلوك عقلاني عند اتخاذ قرار الشراء واقتناء السلع التي تتميز بمواصفات عالية الجودة، كما أن الزوجة العاملة قد تساهم في ميزانية الأسرة مما يجعل لديها القدرة علي شراء السلع المقدمة إليها في مقابل توافر مواصفات الجودة في هذه السلع.

جدول (٦٤) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة

عدد أفراد الأسرة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	٢١٠٠٨,٠٢٦	١٠٥٠٤,٠١٣	٢	٣٦,٤٢٠	٠,٠١دال
داخل المجموعات	١٢٠٢٦٩,٧١٤	٢٨٨,٤١٧	٤١٧		
المجموع	١٤١٢٧٧,٧٤٠		٤١٩		

يتضح من جدول (٦٤) أن قيمة (ف) كانت (٣٦,٤٢٠) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٦٥) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

عدد أفراد الأسرة	أقل من ٥ أفراد م = ٦٢,٥٣٥	من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد م = ٤٥,٤١٨	من ٨ أفراد فأكثر م = ٤١,٨٢٤
أقل من ٥ أفراد	-		
من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد	**١٧,١١٦	-	
من ٨ أفراد فأكثر	**٢٠,٧١١	**٣,٥٩٤	-

****دال عند مستوى معنوية ٠,٠١**

يتضح من جدول (٦٥) وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأسر أقل من ٥ أفراد وكلا من الأسر (من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد، من ٨ أفراد فأكثر) لصالح الأسر أقل من ٥ أفراد عند مستوى دلالة (٠,٠١)، بينما توجد فروق بين الأسر من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد والأسر من ٨ أفراد فأكثر لصالح الأسر من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، فيأتي في المرتبة الأولى الأسر أقل من ٥ أفراد حيث كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية، ثم الأسر من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد في المرتبة الثانية، وأخيراً الأسر من ٨ أفراد فأكثر.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Ordonez, 1998) وفي أن الأسر أقل من ٥ أفراد حيث كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية، فكلما قل عدد أفراد الأسرة كلما كانت الفرصة المتاحة أكبر للاختيار من بين السلع المقدمة وشراء السلع التي تتميز بجودة عالية.

جدول (٦٦) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير مدة الزواج

مدة الزواج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	٣٩٩٢٨,٤٥٣	١٣٣٠٩,٤٨٤	٣	٢٩,٩٨٢	٠,٠١ دال
داخل المجموعات	١٨٤٦٧١,١٨٠	٤٤٣,٩٢١	٤١٦		
المجموع	٢٢٤٥٩٩,٦٣٣		٤١٩		

يتضح من جدول (٦٦) أن قيمة (ف) كانت (٢٩,٩٨٢) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير مدة الزواج، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٦٧) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

مدة الزواج	أقل من ١٠ سنوات م = ٣١,٧٠٤	من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنه م = ٤٤,٠٨٥	من ١٥ سنه لأقل من ٢٠ سنه م = ٤٥,٠٥٨	من ٢٠ سنه فأكثر م = ٦٣,٨٦٤
أقل من ١٠ سنوات	-			
من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنه	**١٢,٣٨٠	-		
من ١٥ سنه لأقل من ٢٠ سنه	**١٣,٣٥٤	٠,٩٧٣	-	
من ٢٠ سنه فأكثر	**٣٢,١٦٠	**١٩,٧٧٩	**١٨,٨٠٦	-

****دال عند مستوى معنوية ٠,٠١**

يتضح من جدول (٦٧) وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنةفأكثر وكلا من الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم (من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة، من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة، أقل من ١٠ سنوات) لصالح الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١)، بينما لا توجد فروق بين الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة والأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة، في حين توجد فروق بين الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة والأسر اللاتي كانت مدة زواجهم أقل من ١٠ سنوات لصالح الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنةعند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة والأسر اللاتي كانت مدة زواجهم أقل من ١٠ سنوات لصالح الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، فيأتي في المرتبة الأولى الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر حيث كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية، ثم كلا من الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة والأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة في المرتبة الثانية، ثم الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم أقل من ١٠ سنوات وفى المرتبة الأخيرة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (عبد المنعم، ٢٠٠٠) و(Sun, 2000) في أن الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر حيث كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية من غيرهم، ويرجع ذلك إلى أن هذه الفترة كافية لإكسابهم الخبرة الكافية في عملية الحياة التسويقية، كما أنهم يتميزون بالعقلانية والقرارات الحكيمة في شراء السلع الاستهلاكية مما يحقق الجودة في الاستهلاك.

جدول (٦٨) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير الدخل الشهري للأسرة

الدخل الشهري للأسرة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	٣٨٧١٤,٠٩٣	١٩٣٥٧,٠٤٧	٢	٤٥,٤١٨	٠,٠١ دال
داخل المجموعات	١٧٧٧٢٣,٤٥٠	٤٢٦,١٩٥	٤١٧		
المجموع	٢١٦٤٣٧,٥٤٣		٤١٩		

يتضح من جدول (٦٨) أن قيمة (ف) كانت (٤٥,٤١٨) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغير الدخل الشهري للأسرة، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٦٩) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

الدخل الشهري للأسرة	منخفض م = ٣١,٥٨٢	متوسط م = ٤٢,٠١٣	مرتفع م = ٥٩,٠٢٠
منخفض	-		
متوسط	**١٠,٤٣١**	-	
مرتفع	**٢٧,٤٣٨**	**١٧,٠٠٧**	-

**دال عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من جدول (٦٩) وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأسر ذوي الدخل المرتفع وكلا من الأسر ذوي الدخل المتوسط والمنخفض لصالح الأسر ذوي الدخل المرتفع عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الأسر ذوي الدخل المتوسط والأسر ذوي الدخل المنخفض لصالح الأسر ذوي الدخل المتوسط عند مستوى دلالة (٠,٠١)، فيأتي في المرتبة الأولى الأسر ذوي الدخل المرتفع حيث كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية، ثم الأسر ذوي الدخل المتوسط في المرتبة الثانية، وأخيراً الأسر ذوي الدخل المنخفض.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Honf, 1994) ونويل (Noeel, 1996) في أن الأسر ذوي الدخل المرتفع يكونوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية، ويرجع ذلك إلى أن هذه الفئة تكون قادرة على شراء السلع الاستهلاكية ذات العلامات التجارية الجيدة بالإضافة إلى مقدرتها على الاختيار بين البدائل المتاحة، فيكونوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية.

الفرض الثالث:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينـة فـي استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغيرات الدراسة.

وللتحقق من هذا الفرض تم تطبيق اختبار (ت)، وحساب تحليل التبـاين لـدرجات أفـراد العينـة فـي استبيان الاستقرار المـالي للأسرة والجداول التاليـة (٧٠)، (٧١)، (٧٢)، (٧٣)، (٧٤)، (٧٥)، (٧٦)، (٧٧)، (٧٨)، (٧٩)، (٨٠)، (٨١)، (٨٢)، (٨٣)، (٨٤)، (٨٥)، (٨٦) توضح ذلك:

جدول (٧٠) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغير تعليم الزوج

تعليم الزوج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	٣٥٥٨٠٦,٨٠٦	١٧٧٩٠٣,٤٠٣	٢	٥٠,٤٠٠	٠,٠١ دال
داخل المجموعات	١٤٧١٩٣٣,٣١٩	٣٥٢٩,٨١٦	٤١٧		
المجموع	١٨٢٧٧٤٠,١٢٥		٤١٩		

يتضـح مـن جـدول (٧٠) أن قيمـة (ف) كانـت (٥٠,٤٠٠) وهـى قيمـة دالـة إحصـائياً عنـد مستوى (٠,٠١)، ممـا يـدل علـى وجـود فـروق بـين درجـات أفـراد العينـة فـي اسـتبيان الاسـتقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغير تعليم الزوج، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيـق اختبـار شيفيه للمقارنـات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٧١) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

تعليم الزوج	منخفض م = ٨٨,٠٥٨٤	متوسط م = ١٢٤,٦٨٥	عالي م = ١٧٦,٥٤٨
منخفض	-		
متوسط	**٣٦,١٠١	-	
عالي	**٨٧,٩٦٤	**٥١,٨٦٣	-

****دال عند مستوى معنوية ٠,٠١**

يتضح من جدول (٧١) وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأزواج فـي المستوى التعليمي العالي وكـلا مـن الأزواج فـي المسـتوى التعليمـي المتوسـط والمـنخفض لصـالح الأزواج في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كمـا توجـد فـروق بـين الأزواج في المستوى التعليمـي المتوسـط والأزواج فـي المسـتوى التعليمـي المـنخفض لصـالح الأزواج فـي المستوى التعليمي المتوسـط عنـد مسـتوى دلالـة (٠,٠١)، فيـأتي فـي المرتبـة الأولـى الأزواج فـي

المستوى التعليمي العالي حيث كانوا أكثر استقراراً مالياً، ثم الأزواج في المستوى التعليمي المتوسط في المرتبة الثانية، ثم الأزواج في المستوى التعليمي المنخفض في المرتبة الأخيرة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (مصطفي، ١٩٩٨) في أن الأزواج في المستوى التعليمي العالي كانوا أكثر استقراراً مالياً، ويرجع ذلك إلى أن الأزواج في المستوى التعليمي العالي يكون لديهم الخبرة الكافية والدراية التامة فلا يكونوا مبالغين في الاستهلاك وشراء السلع غير الضرورية مما يجعلهم يحققون الاستقرار المالي لأسرتهم، فالأزواج في المستوي التعليمي العالي يكون لديهم الخبرة الكافية بإدارة الدخل المالي.

جدول (٧٢) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغير تعليم الزوجة

تعليم الزوجة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	٣٦٧٣١٤,٥٢٧	١٨٣٦٥٧,٢٦٤	٢	٤٨,٧٠٤	٠,٠١ دال
داخل المجموعات	١٥٧٢٤٥٦,٩٣٧	٣٧٧٠,٨٨٠	٤١٧		
المجموع	١٩٣٩٧٧١,٤٦٤		٤١٩		

يتضح من جدول (٧٢) أن قيمة (ف) كانت (٤٨,٧٠٤) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغير تعليم الزوجة، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٧٣) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

تعليم الزوجة	منخفض م = ٩٢,١١٤	متوسط م = ١٢٩,٠٢٦	عالي م = ١٧٩,٩٦٦
منخفض	-		
متوسط	**٣٦,٩١٢	-	
عالي	**٨٧,٨٥٢	**٥٠,٩٤٠	-

****دال عند مستوى معنوية ٠,٠١**

يتضح من جدول (٧٣) وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الزوجات في المستوى التعليمي العالي وكلا من الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الزوجات في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط والزوجات في المستوى التعليمي المنخفض لصالح الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وأخيراً الزوجات في

المسـتوى التعليمـي المـنخفض بمتوسـط (٩٢,١١٤)، فيـأتي فـي المرتبـة الأولـى الزوجـات فـي المستوى التعليمي العـالي حيث كـانوا أكثـر استقراراً ماليـاً، ثم الزوجـات فـي المستوى التعليمـي المتوسط في المرتبة الثانية، ثم الزوجات في المستوى التعليمي المنخفض في المرتبة الأخيرة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (عبد الصمد، ١٩٩١) حيث أن الزوجات في المستوى التعليمـي العـالي كـانوا أكثـر اسـتقراراً ماليـاً مـن غيـرهم مـن المسـتوي التعليمـي المتوسـط أو المنخفض، ويرجع ذلك إلى أنه يتوافر لديهم وعي بـالموارد الأسرية والأسـاليب العلميـة المختلفـة لإدارة هذه الموارد مما يؤدي إلى عدم الإسراف في شراء السلع الاستهلاكية الغير ضرورية مما يحقق الاستقرار المالي للأسرة.

جدول (٧٤) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغير عمر الزوج

عمر الزوج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	٤٢٠٨٦٨,٣٦٧	١٤٠٢٨٩,٤٥٦	٣	٣٣,٦٤٠	٠,٠١دال
داخل المجموعات	١٧٣٤٨٤٠,٦٣٠	٤١٧٠,٢٩٠	٤١٦		
المجموع	٢١٥٥٧٠٨,٩٩٧		٤١٩		

يتضـح مـن جـدول (٧٤) أن قيمـة (ف) كانـت (٣٣,٦٤٠) وهـى قيمـة دالـة إحصـائياً عنـد مستوى (٠,٠١)، ممـا يـدل علـى وجـود فروق بين درجـات أفـراد العينـة فـي استبيان الاسـتقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغير عمر الزوج، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبـار شيفيه للمقارنـات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٧٥) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

عمر الزوج	أقل من ٣٠ سنه م =٩٨,٩٢٣	من ٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنه م = ٩٩,٩٨٧	من ٤٠ سنه لأقل من ٥٠ سنه م = ١٥١,٥٨٤	من ٥٠ سنه فأكثر م = ١٨٣,٢٨٥
أقل من ٣٠ سنه	-			
من ٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنه	١,٠٦٤	-		
من ٤٠ سنه لأقل من ٥٠ سنه	**٥٢,٦٦٠	**٥١,٥٩٦	-	
من ٥٠ سنه فأكثر	**٨٤,٣٦٢	**٨٣,٢٩٨	**٣١,٧٠١	-

****دال عند مستوى معنوية ٠,٠١**

يتضـح مـن جـدول (٧٥) وجـود فـروق فـي استبيان الاسـتقرار المـالي للأسـرة بـين الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الأزواج ذوي السن (من ٤٠ سنة لأقل مـن ٥٠ سـنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الأزواج ذوي السن من ٥٠ سـنة فـأكثر عنـد

مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الأزواج ذوي السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة وكلا من الأزواج ذوي السن (من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الأزواج ذوي السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، بينما لا توجد فروق بين الأزواج ذوي السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة والأزواج ذوي السن أقل من ٣٠ سنة، فيأتي في المرتبة الأولى الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر حيث كانوا أكثر استقراراً مالياً، ثم الأزواج ذوي السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة في المرتبة الثانية، ثم كلا من الأزواج ذوي السن من ٣٠ سنةلأقل من ٤٠ سنة والأزواج ذوي السن أقل من ٣٠ سنة في المرتبة الأخيرة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (الخضري، أبو طالب، ١٩٩٩) و(الجابري، ٢٠٠٢) وفي أن أزواج السن ٥٠ سنة فأكثر كانوا أكثر استقراراً مالياً من غيرهم الفئات العمرية، ويرجع ذلك إلى أنهم في هذا السن يكونوا قد اجتازوا مرحلة المراهقة والشباب التي تكون بمثابة القوة المؤثرة على القرارات الأسرية الخاصة بالشراء، ويكون لديهم خبرة ووعي كافي بالنواحي المالية والاستهلاكية، وبالتالي كلما كانت القيمة واضحة لدى الفرد كلما تمكن من استعمال موارده بوعي وكفاءة عالية مما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار المالي للأسرة.

جدول (٧٦) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغير عمر الزوجة

عمر الزوجة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	٣٦٣٣٥١,٦٤٢	١٢١١١٧,٢١٤	3	٣٦,٥٨٩	٠,٠١ دال
داخل المجموعات	١٣٧٧٠٥٣,٥٣٩	٣٣١٠,٢٢٥	٤١٦		
المجموع	١٧٤٠٤٠٥,١٨١		٤١٩		

يتضح من جدول (٧٦) أن قيمة (ف) كانت (٣٦,٥٨٩) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغير عمر الزوجة، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٧٧) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

عمر الزوجة	أقل من ٣٠ سنه م = ١٠١,٩٤٣	من ٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنه م = ١٠٥,٤٣٢	من ٤٠ سنه لأقل من ٥٠ سنه م = ١٥٧,٥٢٥	من ٥٠ سنه فأكثر م = ١٨٢,٢٤٣
أقل من ٣٠ سنه	-			
من ٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنه	٣,٤٨٩*	-		

من ٤٠ سنه لأقل من ٥٠ سنه	**٥٥,٥٨١	**٥٢,٠٩٢	-	
من ٥٠ سنه فأكثر	**٨٠,٢٩٩	**٧٦,٨١٠	**٢٤,٧١٧	-

***دال عند مستوى معنوية ٠,٠٥ **دال عند مستوى معنوية٠,٠١**

يتضح من جدول (٧٧) وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الزوجات ذوات السن (من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الزوجات ذوات السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنه وكلا من الزوجات ذوات السن (من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الزوجات ذوات السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، بينما توجد فروق بين الزوجات ذوات السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة والزوجات ذوات السن أقل من ٣٠ سنة لصالح الزوجات ذوات السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنةعند مستوى دلالة (٠,٠٥)، فيأتي في المرتبة الأولى الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر حيث كانوا أكثر استقراراً مالياً، ثم الزوجات ذوات السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة في المرتبة الثانية، ثم الزوجات ذوات السن من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة في المرتبة الثالثة، وأخيراً الزوجات ذوات السن أقل من ٣٠ سنة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (زغلول، ٢٠٠٠) و(الحداد، ٢٠٠٠) في أن الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر كانوا أكثر استقراراً مالياً من غيرهم من الفئات العمرية، ويرجع السبب في ذلك لأن الزوجة في هذه المرحلة العمرية تكون على وعي وإدراك بعملية شراء السلع الاستهلاكية، كما أنها لا تسعى إلى شراء السلع والمنتجات غير الضرورية مما يؤدي إلى زيادة الإنفاق وتعيق الأسرة عن تحقيق أهدافها، فدائما تسعى إلى الترشيد في الاستهلاك بما يتناسب مع ميزانية الأسرة حتى تستطيع تحقيق الاستقرار المالي لها.فالزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر يكون لديهم القدرة على إدارة الأزمات بكفاءة عالية.

جدول (٧٨) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغير وظيفة الزوج

وظيفة الزوج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	٤٦٢٤١٥,١٣٤	١٥٤١٣٨,٣٧٨	٣	٥٣,٨٩٤	٠,٠١ دال
داخل المجموعات	١١٨٩٧٧٥,٨٦٤	٢٨٦٠,٠٣٨	٤١٦		
المجموع	١٦٥٢١٩٠,٩٩٨		٤١٩		

يتضح من جدول (٧٨) أن قيمة (ف) كانت (٥٣,٨٩٤) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغير وظيفة الزوج، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٧٩) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

وظيفة الزوج	موظف حكومي م = ١٠٤,٩٦٥	موظف قطاع خاص م = ١٤٩,٥٤٠	أعمال حرة م = ١٨٣,٤٩٤	متقاعد/ لا يعمل م = ٧٨,٥٢٠
موظف حكومي	-			
موظف قطاع خاص	**٤٤,٥٧٥	-		
أعمال حرة	**٧٨,٥٢٩	**٣٣,٩٥٣	-	
متقاعد / لا يعمل	**٢٦,٤٤٤	**٧١,٠١٩	**١٠٤,٩٧٣	-

****دال عند مستوى معنوية ٠,٠١**

يتضح من جدول (٧٩) وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأزواج العاملين بالأعمال الحرة وكلا من الأزواج العاملين (بالقطاع الخاص، الوظائف الحكومية، المتقاعدين/ غير العاملين) لصالح الأزواج العاملين بالأعمال الحرة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الأزواج العاملين بالقطاع الخاص وكلا من الأزواج العاملين (بالوظائف الحكومية، المتقاعدين/ غير العاملين) لصالح الأزواج العاملين بالقطاع الخاص عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كذلك توجد فروق بين الأزواج العاملين بالوظائف الحكومية والأزواج المتقاعدين/ غير العاملين لصالح الأزواج العاملين بالوظائف الحكومية عند مستوى دلالة (٠,٠١)، فيأتي في المرتبة الأولى الأزواج العاملين بالأعمال الحرة حيث كانوا أكثر استقراراً مالياً، ثم الأزواج العاملين بالقطاع الخاص في المرتبة الثانية، ثم الأزواج العاملين بالوظائف الحكومية في المرتبة الثالثة، وفي المرتبة الأخيرة الأزواج المتقاعدين/ غير العاملين.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (حلمي وموسي، ٢٠٠٥) في أن الأزواج العاملين بالأعمال الحرة كانوا أكثر استقراراً مالياً من غيرهم من الفئات، ويرجع ذلك إلى أنهم قادرين علي التخطيط الجيد للدخل المالي لأسرتهم، كما أنهم يستطيعون الربط ما بين مستواهم الاجتماعي والاقتصادي وبين متوسط المبلغ المنفق على بند الترويح في ميزانية الأسرة، بحيث يتحقق الاستقرار المالي لأسرهم ولا تؤثر على باقي الميزانية ولا يعيق الأسرة عن تحقيق أهدافها البعيدة المدى في تحقيق الاستقرار المالي للأسرة.

جدول (٨٠) الفروق في متوسط درجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغير عمل الزوجة

عمل الزوجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	درجات الحرية	قيمة (ت)	الدلالة
تعمل	١٤٧,٧٢٧	٣٠,٤٦٨	٢٩٧	٤١٨	٢٠,٤٥٠	دال عند ٠,٠١ لصالح العاملات
لا تعمل	٨٨,٤٣٩	١٥,٨٨٥	١٢٣			

يتضح من الجدول (٨٠) أن قيمة (ت) كانت (٢٠,٤٥٠) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) لصالح العاملات، حيث بلغ متوسط درجة العاملات (١٤٧,٧٢٧)، بينما بلغ متوسط درجة غير العاملات (٨٨,٤٣٩)، مما يدل على أن العاملات كانوا أكثر استقراراً مالياً من غير العاملات.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (آل عقران، ٢٠٠٤) و(علاف، ٢٠٠٩) و في أن الزوجات العاملات كانوا أكثر استقراراً مالياً عن غيرهم من الزوجات، ويرجع ذلك إلى أن الزوجة العاملة تستطيع من خلال دخلها الشهري المساهمة في بنود الإنفاق المختلفة للأسرة بالمشاركة مع الزوج، كما أنها تميل إلى الادخار والاستثمار الأسري مما يحقق الاستقرار المالي للأسرة.

جدول (٨١) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة

عدد أفراد الأسرة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	٢٠٠٤٨٨,٤٣١	١٠٠٢٤٤,٢١٥	٢	٣٤,١٨٧	٠,٠١ دال
داخل المجموعات	١٢٢٢٧٤٣,٢٣٣	٢٩٣٢,٢٣٨	٤١٧		
المجموع	١٤٢٣٢٣١,٦٦٤		٤١٩		

يتضح من جدول (٨١) أن قيمة (ف) كانت (٣٤,١٨٧) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٨٢) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

عدد أفراد الأسرة	أقل من ٥ أفراد م = ١٤٩,٧٢٦	من ٥ أفراد إلي ٧ أفراد م = ١٤٥,٩٢٧	من ٨ أفراد فأكثر م = ٨٥,٧٨٩
أقل من ٥ أفراد	-		
من ٥ أفراد إلي ٧ أفراد	*٣,٧٩٨	-	
من ٨ أفراد فأكثر	**٦٣,٩٣٦	**٦٠,١٣٨	-

*دال عند مستوى معنوية ٠,٠٥ **دال عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من جدول (٨٢) وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأسر أقل من ٥ أفراد والأسر من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد لصالح الأسر أقل من ٥ أفراد عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، بينما توجد فروق بين الأسر أقل من ٥ أفراد والأسر من ٨ أفراد فأكثر لصالح الأسر أقل من ٥ أفراد عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الأسر من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد والأسر من ٨ أفراد فأكثر لصالح الأسر من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد عند مستوى دلالة (٠,٠١)، فيأتي في المرتبة الأولى الأسر أقل من ٥ أفراد حيث كانوا أكثر استقراراً مالياً ، ثم الأسر من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد في المرتبة الثانية، وأخيراً الأسر من ٨ أفراد فأكثر.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (لطفي، ١٩٩٥) و(حسان، ٢٠٠٤) في أن الأسر أقل من ٥ أفراد كانوا أكثر استقراراً مالياً من غيرهم من الأسر، ويرجع ذلك إلى أن هذه الأسر قادرين على التخطيط السليم، نتيجة الوعي بقيمة الموارد والإرشاد في شراء السلع الاستهلاكية مما يحقق الاستقرار المادي.

جدول (٨٣) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغير مدة الزواج

مدة الزواج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	٤٢٠٠٥٢,٤١١	١٤٠٠١٧,٤٧٠	٣	٥٦,٦٢٤	٠,٠١ دال
داخل المجموعات	١٠٢٨٦٦٩,٥٥١	٢٤٧٢,٧٦٣	٤١٦		
المجموع	١٤٤٨٧٢١,٩٦٢		٤١٩		

يتضح من جدول (٨٣) أن قيمة (ف) كانت (٥٦,٦٢٤) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغير مدة الزواج، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٨٤) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

مدة الزواج	أقل من ١٠ سنوات م = ٧٩,٦٠٥	من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنه م = ١٠٤,٢٦٦	من ١٥ سنه لأقل من ٢٠ سنه م = ١٣١,٦٧١	من ٢٠ سنه فأكثر م= ١٨٠,١٧٨
أقل من ١٠ سنوات	-			
من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنه	**٢٤,٦٦٠	-		
من ١٥ سنه لأقل من ٢٠ سنه	**٥٢,٠٦٥	**٢٧,٤٠٥	-	
من ٢٠ سنه فأكثر	**١٠٠,٥٧٢	**٧٥,٩١٢	**٤٨,٥٠٦	-

**دال عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من جدول (٨٤) وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنه فأكثر وكلا من الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم (من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة، من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة، أقل من ١٠ سنوات) لصالح الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة وكلا من الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم (من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة، أقل من ١٠ سنوات) لصالح الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة والأسر اللاتي كانت مدة زواجهم أقل من ١٠ سنوات لصالح الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، فيأتي في المرتبة الأولى الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر حيث كانوا أكثر استقراراً مالياً، ثم الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنةفي المرتبة الثانية، ثم الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة في المرتبة الثالثة، وفى المرتبة الأخيرة الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم أقل من ١٠ سنوات.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Godwin, 1990)، و(عبد العاطي، ٢٠٠٠) في أن الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم أقل من ٢٠ سنة فأكثر كانوا أكثر استقراراً مالياً، ويرجع ذلك إلى أن هذه المدة كافية لأن تجعل الزوجين لديهم الخبرة الكافية لكيفية استهلاك الموارد والسلع الاستهلاكية والوعي التخطيطي للموارد خاصة للمورد المالي مما ينعكس على الأسرة، كما أنهم يتميزون بالعقلانية والرشد وعدم المبالغة في الاستهلاك مما يحقق الاستقرار المالي للأسرة. فالأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنه فأكثر كانوا أكثر قدرة علي إدارة الدخل المالي وإدارة الأزمات.

جدول (٨٥) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرةتبعاً لمتغير الدخل الشهري للأسرة

الدخل الشهري للأسرة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	٣٣٦٤١٠,٣٠٠	١٦٨٢٠٥,١٥٠	٢	٥٢,٢٢٦	٠,٠١ دال
داخل المجموعات	١٣٤٣٠٣٤,٤١٢	٣٢٢٠,٧٠٦	٤١٧		
المجموع	١٦٧٩٤٤٤,٧١٢		٤١٩		

يتضح من جدول (٨٥) أن قيمة (ف) كانت (٥٢,٢٢٦) وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغير الدخل الشهري للأسرة، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (٨٦) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

الدخل الشهري للأسرة	منخفض م = ٧٩,٤٩٣	متوسط م = ١١١,٥٠٠	مرتفع م = ١٦٥,٦٥٢
منخفض	-		
متوسط	**٣٢,٠٠٦	-	
مرتفع	**٨٦,١٥٩	**٥٤,١٥٢	-

****دال عند مستوى معنوية ٠,٠١**

يتضح من جدول (٨٦) وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأسر ذوي الدخل المرتفع وكلا من الأسر ذوي الدخل المتوسط والمنخفض لصالح الأسر ذوي الدخل المرتفع عند مستوى دلالة (٠,٠١)، كما توجد فروق بين الأسر ذوي الدخل المتوسط والأسر ذوي الدخل المنخفض لصالح الأسر ذوي الدخل المتوسط عند مستوى دلالة (٠,٠١)، فيأتي في المرتبة الأولى الأسر ذوي الدخل المرتفع حيث كانوا أكثر استقراراً مالياً، ثم الأسر ذوي الدخل المتوسط في المرتبة الثانية، وأخيرا الأسر ذوي الدخل المنخفض.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Godwin, 1990) و(لطفي، ١٩٩٥)، في أن الأسر ذوي الدخل المرتفع كانوا أكثر استقراراً مالياً من الأسر ذوي الدخل المتوسط أو المنخفض، ويرجع ذلك إلى ارتفاع مستوى الدخل الأسرة يؤثر تأثيراً إيجابياً على قراراتهم الشرائية.فالأسر ذوي الدخل المرتفع كانوا أكثر قدرة على الادخار.

الفرض الرابع:

توجد علاقة ارتباطيه بين كل من استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة، جودة السلع الاستهلاكية، الاستقرار المالي للأسرة السعودية بمحاورهم المختلفة.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم إيجاد قيم معاملات الارتباط بين كل من استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة جودة السلع الاستهلاكية والاستقرار المالي للأسرة السعودية بمحاورهم المختلفة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٨٧) قيم معاملات الارتباط بين محاوراستبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ومحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكية ومحاور استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية

	إدارة الدخل المالي	الادخار	إدارة الأزمات	الاستقرار المالي ككل
الوعي بأهمية توافر مواصفات الجودة القياسية في السلع	**٠,٧٠١	**٠,٨٨٥	*٠,٦٤٣	**٠,٧٧٢
تمسك المستهلك بحقوقه	*٠,٦١٨	**٠,٧٩٣	**٠,٩١٤	**٠,٨٣٥
معرفة المستهلك بواجباته	**٠,٧٣٨	**٠,٩٥٤	*٠,٦٠٤	**٠,٧١٦
السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ككل	**٠,٩٢٣	**٠,٨٢٤	**٠,٧٦٥	**٠,٨٨٢
السلع الغذائية	**٠,٨٦٨	**٠,٧٤٦	**٠,٧٠٦	**٠,٨٠٩
الملابس والنسيج	**٠,٧١٥	**٠,٩٤٥	*٠,٦٣٩	**٠,٧٨٢
الأجهزة المنزلية	**٠,٩٠٣	*٠,٦٢٥	**٠,٨٥٣	**٠,٨١٧
جودة السلع الاستهلاكية ككل	**٠,٨٠٥	**٠,٧٤٣	**٠,٨٦٧	**٠,٧٢٩

**** دال عند مستوى معنوية ٠,٠١   * دال عند مستوى معنوية ٠,٠٥**

يتضح من الجدول (٨٧) وجود علاقة ارتباط طردي بين محاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ومحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكية ومحاور استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية عند مستوى دلالة ٠,٠١ ، ٠,٠٥ ، فكلما زاد الوعي بأهمية توافر مواصفات الجودة القياسية في السلع كلما زاد الاستقرار المالي بمحاوره، كذلك كلما زاد تمسك المستهلك بحقوقه كلما زاد الاستقرار المالي بمحاوره، كذلك كلما زاد معرفة المستهلك بواجباته كلما زاد الاستقرار المالي بمحاوره، كذلك كلما زاد الحرص على جودة السلع الغذائية كلما زاد الاستقرار المالي بمحاوره، كذلك كلما زاد الحرص على جودة الملابس والنسيج كلما زاد الاستقرار المالي بمحاوره، كذلك كلما زاد الحرص على جودة الأجهزة المنزلية كلما زاد الاستقرار المالي بمحاوره.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Pagiavlas, 1996) و(Cowart, Kelly, 2007) وفي أن السلوك الاستهلاك للمستهلك يهتم بجودة السلعة أكثر من سمعة الشركة التي تقوم ببيع هذه السلعة، وكثيراً ما يكون سلوك المستهلك عقلاني عند اتخاذ قرار الاقتناء لهذه السلع الاستهلاكية، كما اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (عبيد، ١٩٩٧) و(حلمي وموسي، ٢٠٠٥) في أن الأسر السعودية توجد لديها طفرة استهلاكية بسبب زيادة الدخل على مستوى الفرد والدولة الناجم عن ظهور النفط حيث أن هناك علاقة إيجابية بين أنماط المستهلك السعودي وبين المستوي الاجتماعي والاقتصادي لهم، كما أن المستوى الاجتماعي والاقتصادي يؤثر على التخطيط السليم والجيد للدخل المالي، فالترشيد في استهلاك ينعكس علي باقي بنود الميزانية ولا يعيق الأسرة عن تحقيق أهدافها البعيدة المدى.

الفرض الخامس:

توجد علاقة ارتباطيه بين كل من استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وجودة السلع الاستهلاكية والاستقرار المالي للأسرة السعودية بمحاورهم المختلفة ومتغيرات الدراسة.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم إيجاد قيم معاملات الارتباط بين كل من السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وجودة السلع الاستهلاكية والاستقرار المالي للأسرة السعودية بمحاورهم المختلفة وبين متغيرات الدراسة والجدول التالي يوضح قيم معاملات الارتباط:

جدول (٨٨) قيم معاملات الارتباط بين محاوراستبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ومحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكيةومتغيرات الدراسة

	الوعي بأهمية توافر مواصفات الجودة القياسية في السلع	تمسك المستهلك بحقوقه	معرفة المستهلك بواجباته	السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ككل	السلع الغذائية	الملابس والنسيج	الأجهزة المنزلية	جودة السلع الاستهلاكية ككل	إدارة الدخل المالي	الادخار	إدارة الأزمات	الاستقرار المالي ككل
تعليم الزوج	٠,٧٧٨**	٠,٨٦٣**	٠,٧٩٤**	٠,٨٧٧**	٠,٧٠٧**	٠,٨٢٥**	٠,٩١٣**	٠,٧٣٢**	٠,٩٠٧**	٠,٨١٤**	٠,٧٥٦**	٠,٨٤٩**
تعليم الزوجة	٠,٨٩٦**	٠,٩٢٥**	٠,٧٣٧**	٠,٨٤٤**	٠,٦٢٨*	٠,٧٦٩**	٠,٨٨٣**	٠,٨٠٣**	٠,٨٥١**	٠,٨٢٢**	٠,٦٣٢*	٠,٧٨٨**
عمر الزوج	٠,٩٢١**	٠,٦٠٥*	٠,٨٠١**	٠,٧٢٤**	٠,٨٣٤**	٠,٩٤٧**	٠,٦٠٩*	٠,٨٩٤**	٠,٧٣٤**	٠,٧٧٩**	٠,٨٦٦**	٠,٨٤٥**
عمر الزوجة	٠,٧٥٧**	٠,٨٤٦**	٠,٨٩٧**	٠,٧٦٦**	٠,٧١٢**	٠,٧٩٩**	٠,٨٧٥**	٠,٧٤٥**	٠,٨٨٩**	٠,٧٢٨**	٠,٩٥٢**	٠,٧٥٥**
وظيفة الزوج	٠,٦٣٦*	٠,٩٠٥**	٠,٧٤٢**	٠,٨٨٤**	٠,٧٩٨**	٠,٩١٦**	٠,٧٠٥**	٠,٨٥٧**	٠,٨٧١**	٠,٦١٧*	٠,٧٧٣**	٠,٨٩٩**
وظيفة الزوجة	٠,٧٨٤**	٠,٨٧٢**	٠,٦٢٧*	٠,٨٣٢**	٠,٧٦١**	٠,٦٤٤*	٠,٨٣٧**	٠,٧٥١**	٠,٦٤٢*	٠,٩٠٢**	٠,٨١٦**	٠,٨٢٦**
عدد أفراد الأسرة	٠,١٣٤	٠,١٩٨	٠,٢٣٥	٠,١١٢	٠,١٧٨	٠,١٥٦	٠,٢١٣	٠,١٠٧	-٠,٦٢٩*	-٠,٨٦٤**	-٠,٧٧٥**	-٠,٧١٨**
مدة الزواج	٠,٧٨٣**	٠,٦٠٧*	٠,٨٤٢**	٠,٧٣٦**	٠,٩٠٦**	٠,٨٠٧**	٠,٦٢٣*	٠,٧٢٥**	٠,٨٧٤**	٠,٦٤١*	٠,٨٥٦**	٠,٧٩٢**
الدخل الشهري للأسرة	٠,١٤٧	٠,٢٠٥	٠,١٢٣	٠,١٦٩	٠,٦١٤*	٠,٨٣٩**	٠,٧٦٧**	٠,٨١٨**	٠,٨١٩**	٠,٧٢٣**	٠,٩٣٤**	٠,٨٥٢**

***دال عند مستوى معنوية ٠،٠٥** ****دال عند مستوى معنوية ٠,٠١**

يتضح من الجدول (٨٨) وجود علاقة ارتباط طردي بين محاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ومحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكية ومحاور استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية وبعض متغيرات الدراسة عند مستوى دلالة ٠,٠١ ، ٠,٠٥ ، فكلما ارتفع المستوى التعليمي للزوج والزوجة كلما زاد السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وزاد الحرص علي جودة السلع الاستهلاكية وزاد الاستقرار المالي للأسرة السعودية، كذلك كلما زاد عمر الزوج والزوجة كلما زاد السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وزاد الحرص على جودة السلع الاستهلاكية وزاد الاستقرار المالي للأسرة السعودية، كذلك كلما ارتفعت وظيفة الزوج والزوجة كلما زاد السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وزاد الحرص علي جودة السلع الاستهلاكية وزاد الاستقرار المالي للأسرة السعودية، كذلك كلما زادت مدة الزواج كلما زاد السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وزاد الحرص على جودة السلع الاستهلاكية وزاد الاستقرار المالي للأسرة السعودية، كذلك كلما ذاد الدخل الشهري للأسرة كلما زاد الحرص على جودة السلع الاستهلاكية وزاد الاستقرار المالي للأسرة السعودية، بينما توجد علاقة ارتباط عكسي بين محاور استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية وبعض متغيرات الدراسة عند مستوى دلالة ٠,٠١ ، ٠,٠٥، فكلما زاد عدد أفراد الأسرة كلما قل الاستقرار المالي للأسرة السعودية، في حين لا توجد علاقة ارتباط بين عدد أفراد الأسرة ومحاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ومحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكية، كذلك لا توجد علاقة ارتباط بين الدخل الشهري للأسرة ومحاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (إبراهيم، ٢٠٠٣)، (آل عقران، ٢٠٠٤) (عبيد، ٢٠٠٥)، (خليل، ٢٠٠٦)، (الخطيب،٢٠٠٩)، في أن المرأة السعودية العاملة تعمل دائماً على الاستثمار والتخطيط الجيد لدخلها المالي لإدارة مواردها المالية لمواجهة تحديات المستقبل، والميل للادخار والاستثمار الأسري، كما أن هناك عادات وتقاليد تتعلق بقيم الإنفاق والادخار في الأسر السعودية جعلتها أكثر إنفاقاً من الماضي، وذلك نتيجة للتحولات الاجتماعية والاقتصادية، فأفراد الأسر السعودية يميلون دائماً إلى الإنفاق في الأشياء الكمالية مما يعكس القيم المظهرية.

الفرض السادس:

تختلف نسبة مشاركة العوامل المؤثرة على السلوك الاستهلاكي للأسرة في ضوء المواصفات القياسية للجودة.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب الأهمية النسبية باستخدام معامل الانحدار (الخطوة المتدرجة إلى الأمام) للعوامل المؤثرة على السلوك الاستهلاكي للأسرة في ضوء المواصفات القياسية للجودة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٨٩) الأهمية النسبية باستخدام معامل الانحدار (الخطوة المتدرجة إلى الأمام) للعوامل المؤثرةعلى السلوك الاستهلاكي للأسرة في ضوء المواصفات القياسية للجودة

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط	نسبة المشاركة	قيمة (ف)	الدلالة	معامل الانحدار	قيمة (ت)	الدلالة
السلوك الاستهلاكي للأسرة في ضوء المواصفات القياسية للجودة	تعليم الزوج	٠,٨٧٧	٠,٧٦٨	٩٢,٨٧٢	٠,٠١	٠,٥٤٢	٩,٦٣٧	٠,٠١
	تعليم الزوجة	٠,٨٤٤	٠,٧١٢	٦٩,١٢٦	٠,٠١	٠,٤٦٩	٨,٣١٤	٠,٠١
	عمر الزوجة	٠,٧٦٦	٠,٥٨٦	٣٩,٧٠٨	٠,٠١	٠,٣٢٢	٦,٣٠١	٠,٠١
	مدة الزواج	٠,٧٣٦	٠,٥٤٢	٣٣,١٠٧	٠,٠١	٠,٢٧٥	٥,٧٥٤	٠,٠١

يتضح من الجدول السابق إن تعليم الزوج كان من أكثر العوامل المؤثرة على السلوك الاستهلاكي للأسرة في ضوء المواصفات القياسية للجودة بنسبة ٧٦,٨% ، يليه تعليم الزوجة بنسبة ٧١,٢% ، ويأتي في المرتبة الثالثة عمر الزوجة بنسبة ٥٨,٦% ، وأخيراً في المرتبة الرابعة مدة الزواج بنسبة ٥٤,٢% .

وهذا يتفق مع نتيجة دراسة كل من(Sun, 2000) و(خضر وإمام، ٢٠٠٥) في أن تعليم الزوج يكون أكثر العوامل المؤثرة علي السلوك الشرائي والاستهلاكي للأسرة، ويرجع ذلك لأنه يكون قادر على تطبيق أسس ومعايير الجودة على السلع الاستهلاكية، فالمستهلك يتعرض لكثير من العوامل التي تؤثر علي سلوكه الاستهلاكي وعلى مفاهيمه تجاه جودة هذه السلع.

كما تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (آل عقران، ٢٠٠٤) في أن تعليم الزوجة وعمر الزوج والزوجة ومدة الزواج تؤثر على السلوك الاستهلاكي للأسرة في ضوء مواصفات الجودة، ويرجع السبب في ذلك إلى أن التعليم والخبرة لها دور كبير في اكتساب السلوك الشرائي الصحيح من خلال المفاهيم المرتبطة بعملية الشراء.

الفرض السابع:

تختلف نسبة مشاركة العوامل المؤثرة على الاستقرار المالي للأسرة السعودية.

وللتحقق من هذا الفرض تم حساب الأهمية النسبية باستخدام معامل الانحدار (الخطوة المتدرجة إلى الأمام) للعوامل المؤثرة على الاستقرار المالي للأسرة السعودية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٩٠) الأهمية النسبية باستخدام معامل الانحدار (الخطوة المتدرجة إلى الأمام) للعوامل المؤثرة على الاستقرار المالي للأسرة السعودية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط	نسبة المشاركة	قيمة (ف)	الدلالة	معامل الانحدار	قيمة (ت)	الدلالة
الاستقرار المالي للأسرة السعودية	وظيفة الزوج	٠,٨٩٩	٠,٨٠٨	١١٨,١٩٧	٠,٠١	٠,٥٩٨	١٠,٨٧٢	٠,٠١
	الدخل الشهري	٠,٨٥٢	٠,٧٢٦	٧٤,٣٢٣	٠,٠١	٠,٤٨٧	٨,٦٢١	٠,٠١
	وظيفة الزوجة	٠,٨٢٦	٠,٦٨٢	٦٠,٠٥٥	٠,٠١	٠,٤٣٢	٧,٧٤٩	٠,٠١
	عمر الزوجة	٠,٧٥٥	٠,٥٧٠	٣٧,٠٩٢	٠,٠١	٠,٣٠٤	٦,٠٩٠	٠,٠١

يتضح من الجدول السابق أن وظيفة الزوج كانت من أكثر العوامل المؤثرة على الاستقرار المالي للأسرة السعودية بنسبة ٨٠,٨% ، يليها الدخل الشهري بنسبة ٧٢,٦% ، ويأتي في المرتبة الثالثة وظيفة الزوجة بنسبة ٦٨,٢% ، وأخيراً في المرتبة الرابعة عمر الزوجة بنسبة ٥٧% .

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (عبيد، ١٩٩٧)، (زغلول، ٢٠٠٠)، (حلمي وموسي، ٢٠٠٥) (خليل، ٢٠٠٦) (علاف، ٢٠٠٩)، في أن وظيفة الزوج من أكثر العوامل المؤثرة علي الاستقرار المالي للأسرة السعودية، ويرجع ذلك إلى أن الزوج هو العائل الأساسي للأسرة، فلديه القدرة على التخطيط الاستراتيجي للدخل المالي للأسرة والترشيد في الاستهلاك بحيث لا تؤثر على باقي بنود الميزانية ولا يعيق الأسرة عن تحيق أهدافها مما يحقق الاستقرار المالي.

"ملخص نتائج البحث والتوصيات والبحوث المقترحة"

ملخص النتائج

الفرض الأول:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغيرات الدراسة.

١- وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الأزواج في المستوى التعليمي العالي وكلا من الأزواج في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الأزواج في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٢- وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الزوجات في المستوى التعليمي العالي وكلا من الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الزوجات في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٣- عدم وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر والأزواج ذوي السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، بينما توجد فروق بين الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الأزواج ذوي السن (من ٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٤- وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الزوجات ذوات السن (من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٥- وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الأزواج العاملين بالأعمال الحرة والأزواج العاملين بالقطاع الخاص لصالح الأزواج العاملين بالأعمال الحرة عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

٦- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) لصالح العاملات، مما يدل على أن العاملات كان سلوكهم الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة أفضل من غير العاملات.

٧- وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الأسر أقل من ٥ أفراد وكلا من الأسر (من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد، من ٨ أفراد فأكثر) لصالح الأسر أقل من ٥ أفراد عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٨- وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر وكلا من الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم (من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة، من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة، أقل من ١٠ سنوات) لصالح الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٩- وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الأسر ذوي الدخل المرتفع وكلا من الأسر ذوي الدخل المتوسط والمنخفض لصالح الأسر ذوي الدخل المرتفع عند مستوى دلالة (٠,٠١).

الفرض الثاني:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغيرات الدراسة.

١- وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأزواج في المستوى التعليمي العالي وكلا من الأزواج في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الأزواج في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٢- وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الزوجات في المستوى التعليمي العالي وكلا من الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الزوجات في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٣- وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الأزواج ذوي السن (من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٤- وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الزوجات ذوات السن (من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٥- عدم وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأزواج العاملين بالأعمال الحرة والأزواج العاملين بالقطاع الخاص، بينما توجد فروق بين الأزواج العاملين بالأعمال الحرة وكلا من الأزواج العاملين (بالوظائف الحكومية، المتقاعدين/ غير العاملين) لصالح الأزواج العاملين بالأعمال الحرة عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٦- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) لصالح العاملات، مما يدل على أن العاملات كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية من غير العاملات.
٧- وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأسر أقل من ٥ أفراد وكلا من الأسر (من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد، من ٨ أفراد فأكثر) لصالح الأسر أقل من ٥ أفراد عند مستوى دلالة (٠,٠١).
٨- وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر وكلا من الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم (من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة، من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة، أقل من ١٠ سنوات) لصالح الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).
٩- وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأسر ذوي الدخل المرتفع وكلا من الأسر ذوي الدخل المتوسط والمنخفض لصالح الأسر ذوي الدخل المرتفع عند مستوى دلالة (٠,٠١).

الفرض الثالث:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغيرات الدراسة.

١- وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأزواج في المستوى التعليمي العالي وكلا من الأزواج في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الأزواج في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١).
٢- وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الزوجات في المستوى التعليمي العالي وكلا من الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الزوجات في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١).
٣- وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الأزواج ذوي السن (من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).
٤- وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الزوجات ذوات السن (من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنه) لصالح الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٥- وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأزواج العاملين بالأعمال الحرة وكلا من الأزواج العاملين (بالقطاع الخاص، الوظائف الحكومية، المتقاعدين/ غير العاملين) لصالح الأزواج العاملين بالأعمال الحرة عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٦- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) لصالح العاملات، مما يدل على أن العاملات كانوا أكثر استقراراً مالياً من غير العاملات.

٧- وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأسر أقل من ٥ أفراد والأسر من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد لصالح الأسر أقل من ٥ أفراد عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

٨- وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر وكلا من الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم (من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة، من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة، أقل من ١٠ سنوات) لصالح الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٩- وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأسر ذوي الدخل المرتفع وكلا من الأسر ذوي الدخل المتوسط والمنخفض لصالح الأسر ذوي الدخل المرتفع عند مستوى دلالة (٠,٠١).

الفرض الرابع:

وجود علاقة ارتباطيه بين محاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ومحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكية ومحاور استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية، فكلما زاد الوعي بأهمية توافر مواصفات الجودة القياسية في السلع كلما زاد الاستقرار المالي بمحاوره، كذلك كلما زاد تمسك المستهلك بحقوقه كلما زاد الاستقرار المالي بمحاوره، كذلك كلما زاد معرفة المستهلك بواجباته كلما زاد الاستقرار المالي بمحاوره، كذلك كلما زاد الحرص على جودة السلع الغذائية كلما زاد الاستقرار المالي بمحاوره، كذلك كلما زاد الحرص على جودة الملابس والنسيج كلما زاد الاستقرار المالي بمحاوره، كذلك كلما زاد الحرص على جودة الأجهزة المنزلية كلما زاد الاستقرار المالي بمحاورة.

الفرض الخامس:

وجود علاقة ارتباطيه بين محاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ومحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكية ومحاور استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية ومتغيرات الدراسة، فكلما ارتفع المستوى التعليمي للزوج والزوجة كلما زاد السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وزاد الحرص علي جودة السلع الاستهلاكية

وزاد الاستقرار المالي للأسرة السعودية، كذلك كلما زاد عمر الزوج والزوجة كلما زاد السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وزاد الحرص علي جودة السلع الاستهلاكية وزاد الاستقرار المالي للأسرة السعودية، كذلك كلما ارتفعت وظيفة الزوج والزوجة كلما زاد السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وزاد الحرص علي جودة السلع الاستهلاكية وزاد الاستقرار المالي للأسرة السعودية، كذلك كلما زادت مدة الزواج كلما زاد السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وزاد الحرص علي جودة السلع الاستهلاكية وزاد الاستقرار المالي للأسرة السعودية، كذلك كلما ذاد الدخل الشهري للأسرة كلما زاد الحرص على جودة السلع الاستهلاكية وزاد الاستقرار المالي للأسرة السعودية، بينما توجد علاقة ارتباط عكسي بين محاور استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية وبعض متغيرات الدراسة عند مستوى دلالة ٠,٠١ ، ٠,٠٥ ، فكلما زاد عدد أفراد الأسرة كلما قل الاستقرار المالي للأسرة السعودية، في حين لا توجد علاقة ارتباط بين عدد أفراد الأسرة ومحاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ومحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكية، كذلك لا توجد علاقة ارتباط بين الدخل الشهري للأسرة ومحاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة.

الفرض السادس:

تختلف نسبة مشاركة العوامل المؤثرة على السلوك الاستهلاكي للأسرة في ضوء المواصفات القياسية للجودةفتعليم الزوج كان من أكثر العوامل المؤثرة على السلوك الاستهلاكي للأسرة في ضوء المواصفات القياسية للجودة، يليه تعليم الزوجة، ويأتي في المرتبة الثالثة عمر الزوجة، وأخيراً في المرتبة الرابعة مدة الزواج.

الفرض السابع:

تختلف نسبة مشاركة العوامل المؤثرة على الاستقرار المالي للأسرة السعوديةفوظيفة الزوج كانت من أكثر العوامل المؤثرة على الاستقرار المالي للأسرة السعودية، يليها الدخل الشهري، ويأتي في المرتبة الثالثة وظيفة الزوجة، وأخيراً في المرتبة الرابعة عمر الزوجة.

التوصيات:

١- تدريس معايير الجودة للسلع الاستهلاكية في مناهج التربية الأسرية لمراحل التعليم المختلفة.

٢- الاهتمام بنشر الوعي بجودة السلع المختلفة من خلال برامج المرأة والأسرة بأجهزة الإعلام المختلفة لما لها من أثر كبير في تفعيل دور الأسرة.

٣- الاهتمام بإقامة الندوات والمحاضرات والدراسات الخاصة للسيدات بالمؤسسات المختلفة لزيادة وعيها بجودة السلع وأساليب ترشيد الاستهلاك وذلك من أجل دفع عجلة التنمية الشاملة للمجتمع السعودي.

البحوث المقترحة:

١- أثر الاستقرار المالي للأسرة السعودية على السلوك الادخاري.

٢- المواصفات القياسية لجودة السلع الملبسية وتأثيرها على الوعي الملبسي.

٣- المواصفات القياسية لجودة الأجهزة الكهربائية المعمرة والعمر الاستهلاكي لها.

قائمة المراجع

المراجع

أولاً: المراجع العربية

١. القرآن الكريم.

٢. إبراهيم، إيمان علي (٢٠٠٣): " **إدارة الأزمات الأسرية وعلاقتها بالموارد البشرية لدى الشباب**" رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة حلوان.

٣. أبو إسماعيل، فواد (١٩٩٠): **الإعلان ووسائل الاتصال**، دار الكتب، القاهرة.

٤. أبوصيري، حنان محمد السيد(٢٠٠٢): **السلوك الإداري وأثره على اقتصادياتها** – كلية الاقتصاد المنزلي – جامعة حلون.

٥. أبوطالب، مها سليمان (١٩٩٩): **ترشيد المستهلك والاستهلاك وتحديات المستقبل** – ط١ – دار القلم للنشر والتوزيع – دبي – الإمارات العربية المتحدة.

٦. أحمد، أحمد إبراهيم (٢٠٠٢): **"إدارة الأزمات التعليمية منظور عالمي"**، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، الإسكندرية.

٧. أحمد، صلاح (٢٠٠٦): **مواجهة ظروف الحياة المتغيرة تحتاج إلي تخطيط سليم**، جريدة الشرق الأوسط، العدد ١٠٨٣٧.

٨. الأمانة العامة للمنظمة العربية للمواصفات والمقاييس (١٩٨٥): **(التقييس مواصفات – مقاييس – جودة)** ، ط١، جامعة الدول العربية.

٩. آل سعود، خالد بن عبدالله بن فهد الفيصل (٢٠٠٦): **اتخاذ القرارات في ظروف الأزمات**، ط١، الرياض،مكتبة الملك فهد الوطنية.

١٠. آل سعود، سيف الإسلام بن سعود (١٩٩٧): **التحليل السوسيولوجي لتأثير الإعلان التلفزيوني علي أنماط الاستهلاك في الأسرة السعودية، دراسة ميدانية علي مدينة الرياض**، كلية الآداب، جامعة القاهرة.

١١. آل عقران، أريج أحمد(٢٠٠٤): **"التخطيط لإدارة مورد الأسرة المالي في مرحلة التقاعد للمرأة السعودية العاملة"**، رسالة ماجستير، كلية التربية للاقتصاد المنزلي والتربية الفنية، جده.

١٢. أمين، جلال عبدالخالق (١٩٩٨): **العولمة**، دار المعارف، القاهرة.

١٣. أمين، درية والبقلي، إحسان (٢٠٠٢): **التخطيط والإدارة في الاقتصاد المنزلي**، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.

١٤. اوهارا، فرانكلين (٢٠٠٠) : **دليل Iso 9000 للمطابقة والحصول على شهادات معايير إدارة الجودة العالمية،** الدار العربية للعلوم، ترجمة مركز التعريف والبرمجة.

١٥. باديرو، اديد جي، ترجمة هلال، فؤاد، مراجعه عاطف، محسن (١٩٩٩): **الدليل الصناعي إلى الايزو ٩٠٠٠** – دار الفجر للنشر والتوزيع.

١٦. باكر، فاطمة عبد العزيز (١٩٩٤): **دراسة السلوك الاستهلاكي لدي عينة من طالبات الاقتصاد المنزلي في جامعة قطر،** حولية كلية التربية، العدد ١١ جامعة قطر.

١٧. بلوافي، أحمد مهدي (٢٠٠٨): **(البنوك الإسلامية والاستقرار المالي: تحليل تجريبي مناقشة ورقة عمل صادرة عن صندوق النقد الدولي)** مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، الاقتصاد الإسلامي.

١٨. البكري، سونيا محمد (٢٠٠٠): **إدارة الإنتاج والعمليات،** الدار الجامعية.الاسكندرية.

١٩. الجابري، شريفي ناشي (٢٠٠٢): **"التحولات الاجتماعيةوالاقتصادية وتأثيرها في بعض القيم الاجتماعية بالمجتمع السعودي"،** دراسة تطبيقية علي عينة من الأسر بمدينة جده، ط١، مكتبة الملك فهد الوطنية، جده.

٢٠. الجمال، راسم وآخرون(١٩٨٩): **الإعلان التجاري في التلفزيون السعودي وأثره على السلوك الاستهلاكي لسكان مدينة جدة،** قسم الاجتماع والإعلام، جامعة الملك عبدالعزيز، جده.

٢١. الجمال، محمد رضا(١٩٩٣): **تقويم أساليب الإعلان التلفزيوني في مصر،** دراسة ميدانية وتحليل مضمون، رسالة ماجستير، كلية الإعلام، جامعة القاهرة.

٢٢. حجازي، وليد وادي النيل مسعد (٢٠٠٠): **علاقة الاتصال الشخصي بين المراهقين باكتساب المعرفة من الصحف،** رسالة ماجستير، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس.

٢٣. حرب، بيان هاني (٢٠٠٠): **مدخل إلى إدارة الأعمال،** ط١،الدار العلمية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.

٢٤. حسن، محمد عبدالغني (١٩٩٦): "مهارات إدارة الأزمات"، ط٢، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة.

٢٥. حسين، نجلاء سيد محمد (٢٠٠٣): **"تقييم انعكاسات تطبيق أنظمة الجودة العالمية على اتجاهات الاستهلاك الأسري"** رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد المنزلي، قسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة، جامعةحلوان.

٢٦. حقي، زينب حسين (٢٠٠٠): **الإدارة ومتغيرات العصر بين النظرية والتطبيق في مجالات الحياة الإنسانية**، مكتبة عين شمس، القاهرة.

٢٧. حلمي، فاطمة النبوية إبراهيم (١٩٩٥): **دراسة بعض الأجهزة المنزلية المعمرة وعوامل إقبال الأسرة المصرية الحضرية على اقتنائها** رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة حلوان.

٢٨. حلمي، فاطمة النبوية إبراهيم محمد وموسي، مني حامد إبراهيم (٢٠٠٥): **الإنفاق على الأنشطة الترويحية في ميزانية الأسرة وعلاقته بالتخطيط الاستراتيجي للدخل المالي** – المجلة المصرية للاقتصاد المنزلي – العدد (٢١)، كلية الأقتصاد المنزلي، جامعة حلوان .

٢٩. حنا، هالة حبيب (١٩٩٧): **"دراسة فاعلية برنامج إرشادي للتخطيط للوجبات في إنقاص وزن ربات الأسرة ذوات السمنة المفرطة"**، دراسة تجريبية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة حلوان.

٣٠. الحازمي، خلود حسن (٢٠٠٦): **"علاقة السلوك الاستهلاكي للمراهقين ببعض المتغيرات الأسرية"** رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد المنزلي، مكة المكرمة.

٣١. الحداد، أسامة سعد علي (٢٠٠٠): **السلوك الاستهلاكيالغذائي وبعض العوامل المرتبطة بعينة المستهلكين في منطقة شعبية وأخرى راقية** – كلية التربية النوعية – جامعة الإسكندرية.

٣٢. الحسين، عبدالمنعم (٢٠٠٥): **التخطيط المالي الناجح، الإدارة العامة للتخطيط**، منتديات التخطيط www.epforum.com .

٣٣. الحلبي، إحسان محمود (٢٠٠٠): **التخطيط السليم**، مجلة المعرفة، مجلة شهرية تصدر عن وزارة المعارف، العدد(٥٥) ، الرياض.

٣٤. الحليان، صلاح (٢٠٠٦): **الاقتصاد العائلي والتخطيط المالي**، ورقة عمل مقدمة لجمعية النهضة النسائية، الكويت.

٣٥. الحمد،صلاح (٢٠٠٨): **مواجهة ظروف الحياة المتغيرة تحتاج إلى تخطيط سليم**، جريدة الشرق الأوسط، العدد ١٠٨٣٧.

٣٦. خضر، منار عبدالرحمن (١٩٩٨): **أثر برنامج باستخدام الحاسب الآلي لتنمية القدرة على تخطيط موارد الأسرة** – دراسة تجريبية – دراسة ماجستير غير منشورة – كلية الاقتصاد المنزلي – جامعة حلوان.

٣٧. خضر، منار عبد الرحمن وسالم، ماجدة إمام (٢٠٠٥): **السلوك الاستهلاكي للمرأة في ضوء المواصفات القياسية للجودة وعلاقته بنوع ميزانية الأسرة (دراسة مقارنة)**، المجلة المصرية للاقتصاد المنزلي، العدد (٢١)، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة حلوان.

٣٨. خطاب، نبيلة عبد الستار (١٩٩٦): **"أثر الإعلان التلفزيوني على السلوك الاقتصادي والاجتماعي لربة الأسرة"**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية.

٣٩. خطاب، نبيلة عبد الستار (٢٠٠٣): **تكنولوجيا المعلومات وأثرها على السلوك الاستهلاكي والاجتماعي للأسرة المصرية**، رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية.

٤٠. خليل، إيمان سليمان حافظ (٢٠٠٦): **ثقافة الاستهلاك في المجتمع المصري "دراسة انثروبولوجية لنوعية الحياة في أحد المجتمعات المحلية"** كلية الآداب – جامعة حلوان.

٤١. الخضري، ليلي محمد- سليمان، سعد علي – أبو طالب، مها سليمان (١٩٩٩): **الاتجاهات الحديثة في علوم الأسرة** – دار القلم- دبي.

٤٢. الخضيري، محسن (١٩٩٠): **"إدارة الأزمات منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوي الاقتصاد القومي والوحدةالاقتصادية"**، مكتبة مدبولي، القاهرة.

٤٣. الخطيب، سحر عبد الله (٢٠٠٩): **"فاعلية برنامج إرشادي لإدارة الأزمات المالية لربة الأسرة"**، رسالة ماجستير ، كلية التربية للاقتصاد المنزلي، جامعة أم القرى.

٤٤. الخواجه، محمد ياسر(٢٠٠٠): **العولمة وثقافة الاستهلاك – دراسة ميدانية في قرية مصرية** – مجلة كلية الآداب –العدد الثالث عشر – المجلد الأول ، جامعة طنطا .

٤٥. راشد، أحمد فؤاد وحمودة، عبد المنعم محمد (١٩٨٦): **أساسيات التقييس وجودة الإنتاج**، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية.

٤٦. رضا، طارق كمال (٢٠٠٥): **الأسرة ومشاكل الحياة العائلية**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.

٤٧. رمضان، السيد سعدواي (١٩٩٩): **الأنشطة المدرسية وعلاقتها بالقيم لدى تلاميذ الحلقة الثانية من التعليم الأساسي**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس.

٤٨. الرامخ ،السيد محمد (٢٠٠٨): **علم الاجتماع الاقتصادي دراسة نظرية وتطبيقية**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

٤٩. الرشود، عبد الرحمن سليمان (٢٠٠٤): **"تأثير الأنماط السلوكية على تصميم جناح المعيشة في الوحدات السكنية المتكررة"**، رسالة ماجستير، كلية العمارة والتخطيط، جامعة الملك سعود، الرياض.

٥٠. الرماني، زيد بن محمد (٢٠٠١): **الرؤية الإسلامية لسلوك المستهلك**، ط١ دار طويق للنشر.

٥١. زايد، احمد والحسيني، السيد وليلة، علي وأبو العينين، فتحي (١٩٩٩): **"الاستهلاك في المجتمع القطري أنماطه وثقافته"**، مركز الوثائق والدراسات الإنسانية، جامعة قطر، الدوحة.

٥٢. زغلول ، سلوى محمد طه (٢٠٠٠): **السلوك الاقتصادي للشباب والعوامل المرتبطة به**– رسالة دكتوراه - كلية الاقتصاد المنزلي – جامعة المنوفية.

٥٣. زغلول، نعايم سعد (١٩٩٩): **استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات نموذج مقترح**، رسالة ماجستير ، مكتبة العلوم السياسية، جامعة القاهرة.

٥٤. زهران، حامد عبد السلام (٢٠٠١): **علم النفس الاجتماعي**، دار المعرفة الجامعية ،الاسكندرية.

٥٥. زين الدين، فريد عبد الفتاح (٢٠٠٠): **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية**، مكتبة مبارك العامة، القاهرة.

٥٦. الزهراني، أمل عازب مفرج (٢٠٠٧): **"انعكاس ممارسة السلوك الإداري في المسكن التدريبي علي المهارات المكتسبة لطالبات الاقتصاد المنزلي بمكة المكرمة"**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة أم القرى.

٥٧. الزهراني، أمل عازب مفرج (٢٠١٢): **تكنولوجيا وسائل الاتصال الحديثة وأثرها على اتخاذ قرارات شراء وصيانة السلع المعمرة في ضوء المواصفات القياسية للجودة**، كلية الفنون والتصميم الداخلي ،جامعة أم القرى.

٥٨. الزهيري، إبراهيم عباس (٢٠٠٨): **الإدارة المدرسية والصفية: منظور الجودة الشاملة**، ط١، دار الفكر العربي، القاهرة.

٥٩. سن (sun, 2000) **"العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة – الايزو ٩٠٠٠ بتحسين الأداء"**.

٦٠. السلمي، علي (١٩٨٠): **الإعلان**، مكتبة غريب، القاهرة.

٦١. السلمي. علي (١٩٩٥): **إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ،القاهرة .

٦٢. السلمي، علي (١٩٩٩): **إدارة السلوك الإنساني**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

٦٣. السلمي، علي (٢٠٠٢): **عالم المواصفات والجودة (تحديث مصر)**، الهيئة العامة للتوحيد القياسي وجود الإنتاج القاهرة.

٦٤. السلمي، ماهر العجمي (١٩٩٧): **دليل الجودة في المؤسسات والشركات**، دار الرضا للنشر.

٦٥. السليمي، إيناس أحمد (٢٠٠٨): **"الدور الاقتصادي لربة الأسرة العاملة السعودية وعلاقته بالتوافق الزواجي"**، رسالة ماجستير، كلية التربية للاقتصاد المنزلي، جامعة أم القرى.

٦٦. شلبي، فاطمة عبد الستار (١٩٨٨): **الأنماط الاستهلاكية والادخارية وعلاقتها بالتغيرات الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع المصري في الفترة ١٩٥٣- ١٩٨٠**، رسالة دكتوراه كلية الدراسات الإنسانية، جامعة الأزهر.

٦٧. شلبي، وفاء فؤاد ، أبو صيري، حنان السيد، النجار، سناء محمد (٢٠١٢): **الثقافة الاستهلاكية وترشيد الاستهلاك**، كلية الاقتصاد المنزلي ، جامعة حلوان.

٦٨. شلبي، وفاء فؤاد وعدوي، الطاهرة محمد (١٩٩٩): **اقتصاديات الأسرة وترشيد المستهلك في مجالات الاقتصاد المنزلي**، دار الكتب المصرية ، القاهرة .

٦٩. الشامان، أحمد سبيتان (١٤٠٠هـ): **أضواء على الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس**، مجلة المواصفات والمقاييس ع١، الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس،الرياض .

٧٠. الشبراوي، عادل (١٩٩٥): **الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة**، الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة.

٧١. الشريف، مني (١٩٩٥): **التنبؤ بالمخاطر والأزمات المحتملة**، أعمال المؤتمر السنوي الأول لإدارة الأزمات والكوارث، وحدة بحوث الأزمات، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

٧٢. الشمري، فهيد عايض (٢٠٠٣): **المدخل الإبداعي لإدارة الأزمات والكوارث** فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.

٧٣. صبحي، أحمد إسماعيل (١٩٩٨): **الإدارة التعليمية والإدارة المدرسية** – دار النهضة العربية، القاهرة.

٧٤. صلاح الدين، مني (١٩٩٥): **إدارة الأزمات في قطاع الغزل والنسيج**، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
٧٥. الصيرفي، محمد (٢٠٠٨): **إدارة الأزمات** مؤسسة حوري الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
٧٦. عامر. سعيد يس وعبدالوهاب، علي محمد (١٩٩٤): **الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة** – وايد سيرفس للاستشارات والتطوير الإداري، القاهرة.
٧٧. عامر، سعيد يس (١٩٩٨): **سلسلة التمييز الإداري "الإدارة بالجودة الشاملة T.Q.M"** مركز التمييز لعلوم الإدارة والحاسب، القاهرة .
٧٨. عبد الحميد، رشا عبد العاطي راغب (٢٠٠٦): **فاعلية استخدام تكنولوجيا العولمة على إدراك الزوجة لمواردها الأسرية في إدارة الأزمات**، رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة حلوان.
٧٩. عبدالحميد، طلعت أسعد (١٩٩٩): **التسويق الفعال، الأساسيات والتطبيق المسندة للإعلان** – مكتبة الشقري، القاهرة.
٨٠. عبد الرحمن،أحمد (٢٠٠٦): **صيانة وإصلاح الأجهزة المنزلية سلسلة المشروعات الصغيرة**، ط (١)، مؤسسة حورس الدولية، القاهرة .
٨١. عبد الصمد، زينب محمد (١٩٩١): **تأثير القرارات الخاصة بتغذية الأسرة على الحالة الغذائية للأطفال في مرحلة ما قبل المدرسة** ،كليه الاقتصادالمنزلي،جامعة حلوان.
٨٢. عبد العاطي، حنان سامي محمد (٢٠٠٠): **العادات والتقاليد المرتبطة بالاعياد والمناسبات وأثرها على إدارة الدخل المالي للأسرة** ، كلية الأقتصاد المنزلي، جامعة حلوان.
٨٣. عبد العاطي، حنان سامي محمد (٢٠٠٥): **تقويم برامج الرعاية المؤسسية لتنمية الموارد المادية للأبناء المحرومين من الرعاية الأسرية** - كلية الاقتصاد المنزلي – جامعة حلوان.
٨٤. عبد العاطي، علاء محمد (٢٠٠٠): **تأثير الإعلان التلفزيوني على السلوك الشرائي لطفل ما قبل المدرسة**، رسالة ماجستير ، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس.
٨٥. عبد العزيز، سمير (٢٠٠٠): **اقتصاديات جودة المنتج بين أدارة الجودة الشاملة والايزو ٩٠٠٠ و ١٠٠١١**، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية.
٨٦. عبد الغني، هلال محمد (١٩٩٩): **مهارات إدارة الأداء** – مركز تطوير الأداء والتنمية – القاهرة.
٨٧. عبد المجيد،أميرة حسان (٢٠٠٤): **مدى الوعي بقيمة الموارد وعلاقته ببعض مشكلات المراهقين** – كلية الاقتصاد المنزلي – جامعة المنوفية.

٨٨. عبد المحسن، توفيق محمد (١٩٩٨): **تخطيط ومراقبة جودة المنتجات، مدخل إدارة الجودة الشاملة**، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية ، القاهرة .

٨٩. عبد المنعم، حازم عبد الفتاح (٢٠٠٠): **"الملابس الخارجية الرجالي المصنوعة من أقمشة التريكو المعدة للتصوير ومدى مطابقتها لمواصفات الجودة القياسية العالمية** –كلية الاقتصاد المنزلي – جامعة حلوان.

٩٠. عبده، رحاب محروس (٢٠٠٥): **"دراسة مقارنة بين بعض الطالبات الجامعيات المصريات والسعوديات في أسلوب السلوك الاستهلاكي"؟**.

٩١. عبيد، سعيدة عبيد سلمان (١٩٩٧): **تأثير ثقافة الاستهلاك على عملية التحديث في مجتمع الإمارات العربية المتحدة "دراسة ميدانية" على عينة من الأسر بدولة الإمارات العربية المتحدة** – رسالة ماجستير – كلية الآداب – جامعة عين شمس.

٩٢. عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وعبد الخالق، كايد (٢٠٠٦): **البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه**، دار أسامة للنشر والتوزيع، جده.

٩٣. عبيدات، محمد (١٩٩٥): **سلوك المستهلك، مدخل سلوكي**، ط١، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان.

٩٤. عبيدات، محمد إبراهيم (٢٠٠٤): **"سلوك المستهلك مدخل استراتيجي"**، ط٤، دار وائل للنشر، عمان .

٩٥. علاف، ازدهار أحمد خليل (٢٠٠٩): **"نظام التأمين التعاوني ودوره في تحقيق الاستقرار المالي للأسرة السعودية"**، رسالة ماجستير، كلية الفنون والتصميم، ، جامعة أم القرى.

٩٦. عمران، تغريد والشناوي، رجاء وصبحي، عفاف (٢٠٠٦): **المهارات الحياتية**، ط٦– مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.

٩٧. عيسي، محمود عبد الرحمن (٢٠٠٢): **عالم المواصفات والجودة (تحديث مصر)**، الهيئة العامة للتوحيد القياسي وجودة الإنتاج، القاهرة.

٩٨. العامري، محمد حسن (٢٠٠٧): **الإعلان وحماية المستهلك**، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة.

٩٩. العلي، عبد الستار محمد ومحجوب، بسمان فيصل (١٩٩٠): **التقييس والسيطرة النوعية في المنشآت الصناعية**، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، العراق.

١٠٠. العمري، عبد الحميد (٢٠٠٥): **هل التخطيط المالي طريق للثروة**، منتديات أعمال الخليج، www.aleqt.com.

١٠١. العناني، عصام الدين محمود (١٩٩٩): **نمو إدارة فعالة للأزمات بقطاع الفنادق، المؤشر السنوي الرابع لإدارة الأزمات والكوارث**، جامعة عين شمس.

١٠٢. العوادلي، سلوى محمد يحيي (١٩٩٥): **تأثير الإعلان التلفزيوني على السلوك الشرائي للمرأة المصرية**، رسالة دكتوراه غير منشوره، كلية الإعلام، جامعة القاهرة.

١٠٣. العيسي، سعود محمد (١٩٩٧): **مدي مساهمة الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس في تحقيق الجودة المطلوبة لمنتجات مصانع الألبان – دراسة استطلاعية** – رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز.

١٠٤. الغدير، أحمد والساعد، رشاد (١٩٩٧): **سلوك المستهلك مدخل متكامل**، دار زهران للنشر، عمان، الأردن.

١٠٥. فضالة، أبو الفتوح علي (١٩٩٤): **التحليل المالي وإدارة الأموال**، دار الكتب العلمية النشر والتوزيع.

١٠٦. قريطم، عبد الهادي وآخرون (١٩٩٠): **الأسر السعودية الدور والتغيير وأثرها في اتخاذ القرارات**، بحث ميداني – مركز البحوث والتنمية – كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبدالعزيز.

١٠٧. قمره، هنادي محمد سراج (٢٠٠٣): **"القيم الأسرية وعلاقتها بأنماط السلوك الاستهلاكي للأسرة السعودية"** رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة أم القرى.

١٠٨. قنديل، سميرة أحمد والزغبي، محمد سيد أحمد، جودة، هبه محمد نصر حافظ (٢٠١٠)، **"العوامل المرتبطة بمفهوم ربات الأسر عن السلوك الاستهلاكي في مدينة بورسعيد"** الاقتصاد والعلوم الاجتماعية، جامعة المنصورة.

١٠٩. كاظم، خضير (٢٠٠٠): **إدارة الجودة الشاملة**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

١١٠. كوجك، كوثر حسين (١٩٩٢): **مدخل إلى العلاقات الأسرية**، ط٩، عالم الكتب- القاهرة.

١١١. كوجك، كوثر حسين (٢٠٠١): **الإدارة المنزلية** – عالم الكتب ، القاهرة.

١١٢. الكردي، محمد شيرين (١٩٩٩): **الدليل العملي إلى الأيزو**، مكتبة الساعي، الرياض.

١١٣. لطفي، فاتن مصطفى كمال (١٩٩٥): **أثر العوامل الاقتصادية والاجتماعية للأسر المصرية على الأنماط الاستهلاكية**، رسالة دكتوراه – كلية الاقتصاد المنزلي – جامعة المنوفية.

١١٤. ماضي، محمد توفيق (١٩٩٧): **إدارة الإنتاج والعمليات كمدخل اتخاذ القرارات**، مكتبة الإشعاع، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.

١١٥. ماهر، أحمد (٢٠١٠): **إدارة الأزمات**، الدار الجامعية، الإسكندرية.

١١٦. مجلة المواصفات والمقاييس، هيئة المواصفات والمقاييس لدول مجلة التعاون الخليج العربي، **مقابلة مع خالد الخلف مدير عام الهيئة السعودية للمواصفات**، يونيو ١٩٨٥.

١١٧. مروان، رحاب محمد علي (٢٠٠٣): **تطور دور الجمعيات الأهلية في مواجهة الأزمات والكوارث** ، رسالة ماجستير ، جامعة عين شمس.

١١٨. مزاهرة، أيمن سليمان والناعوري، سعاد عساكرية ونشيوات، ليلي حجازين (٢٠٠٩): **اقتصاديات الأسرة لإدارة المنزل** ، ط١ – جامعة البلقاء التطبيقية – كلية الأميرة عالية، الأردن.

١١٩. مشيخ، إكرام عباس حيدر (٢٠٠٦): **"إدارة الأزمات وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى المرأة السعودية العاملة دراسة ميدانية علي عينة من السيدات العاملات بجامعة الملك عبد العزيز"**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد المنزلي ،جامعة الملك عبد العزيز .

١٢٠. مصطفي، أحمد سيد سعيد (١٩٩٩): **إدارة الجودة الشاملة والأيزو ٩٠٠٠**، مكتبة مبارك العامة، القاهرة.

١٢١. مصطفي، رشا حسين عبد العزيز (١٩٩٨): **قياس رضاء العملاء عن جودة السلع الاستهلاكية المعمرة**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

١٢٢. مصطفي، فريال (١٩٩٦): **ندوة عن المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٠**، مطبعة المقاولون العرب.

١٢٣. معجم اللغة العربية (١٩٩١): المعجم الوسيط.

١٢٤. معلا، ناجي (١٩٩٣): **الأصول العلمية للترويج التجاري والإعلان "مدخل إقناعي"**، ط١، مكتبة فهد الوطنية .

١٢٥. موسي، مني حامد (١٩٩٩): **"أثر استخدام بطاقات الائتمان على إدارة الدخل المالي للأسرة السعودية"**. دراسة ميدانية بمحافظة جدة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد المنزلي والتربية الفنية بجدة.

١٢٦. موسي، مني حامد (٢٠٠٥): **" دراسة مستوى إنفاق الأسرة السعودية على خدمات السياحة الترفيهية وعلاقته بتخطيط موردها المالي" دراسة ميدانية بمنطقة مكة المكرمة**، رسالة دكتوراه، كلية التربية الاقتصاد المنزلي، جامعة أم القرى.

١٢٧. المعراوي، أميمه أحمد (١٩٩٨): **تأثير الإعلان التليفزيوني على السلوك الاستهلاكي للمرأة الأردنية** – رسالة ماجستير ، كلية الإعلام – جامعة القاهرة.
١٢٨. الملاح، أمل إبراهيم (٢٠٠٧): **الأسرة المعيشية وثقافة الاستهلاك "دراسة مقارنه بين الريف والحضر"**، رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة طنطا.
١٢٩. المؤذن، محمد صالح (١٩٩٧): **سلوك المستهلك** – مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع – عمان – الأردن.
١٣٠. نصر الله، نظمي (١٩٩٥): **أيزو ٩٠٠٠ بداية الطريق إلي تطوير المنظومة الإدارية**، الشركة العربية للنشر والتوزيع.
١٣١. نصر الله، نظمي (٢٠٠٠): **أيزو ٩٠٠٠ خطوة علي الطريق لتطوير المنظمة الإدارية** سلسلة إصدارات اتحاد الصناعات المصرية (٤) – الأهرام الاقتصادي .
١٣٢. نوار، إيزيس عازر وآخرون (١٩٩٤): **الاقتصاد الاستهلاكي الأسري**، قسم الاقتصاد المنزلي، كلية الزراعة، جامعة الإسكندرية.
١٣٣. نوار، إيزيس عازر ورشاد، تسبي محمد (٢٠٠٤): **مدخل في الاقتصاد المنزلي**، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية.
١٣٤. نوفل، ربيع محمود (٢٠٠٦): **اقتصاديات الأسرة وترشيد الاستهلاك**، ط١، دار النشر الدولي، الرياض.
١٣٥. النجار، سناء محمد أحمد عبد الله (٢٠١٠): **فاعلية برنامج باستخدام الكمبيوتر لتنمية مهارات وسمات السلوك الإداري قائم علي تحديث الثقافة الاستهلاكية للشباب الجامعي**، رسالة دكتوراة، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة حلون.
١٣٦. النجار، فريد راغب (١٩٩٧): **إدارة الإنتاج والعمليات والتكنولوجيا**، مكتبة الإشعاع للطباعة والنشر والتوزيع،القاهرة
١٣٧. النعيمي، عادل عبد الله(١٩٨٦): **رؤية عن قرب لمصطلحات متداولة في حقل التقييس**، مجلة المواصفات والمقاييس ع١ هيئة المواصفات والمقاييس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربي، الرياض .
١٣٨. النويصر، أسماء (٢٠٠٢): **"دراسة وعي المرأة السعودية في إدارة دخل الأسرة ودوره في تنمية الدخل القومي، دراسة ميدانية في مدينة الرياض"**، رسالة ماجستير، كلية التربية للاقتصاد المنزلي والتربية الفنية بالرياض.
١٣٩. هلال، محمد عبد الغني حسن (١٩٩٩): **مهارات إدارة الجودة الشاملة في التدريب** – مكتبة مبارك العامة بالقاهرة.

١٤٠. الهذلق، حصة محمد (٢٠٠١): **العلاقة بين عمل الأمم وترشيد السلوك الاستهلاكي للطفل خلال مرحلة التعليم الأساسية**، رسالة ماجستير، كلية التربية للاقتصاد المنزلي والتربية الفنية ، الرياض.

١٤١. الهواري، سيد (١٩٩٦): **التنظيم** ،ط٦، مكتبة عين شمس – القاهرة.

١٤٢. الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة مسجلة طبقاً للايزو،٩٠٠١.

ثانياً: المراجع الأجنبي

145. Barker- Julie-Ann, (1990**): The Effects of Retail Store Environments on consumer perceptions of quality**، price and value، Texas-A-and-M- University.

146. Barri. G. Dale (1994**): Managing quality. 2rd ed**. Prentice Hall international (UK) L td.

147. Black Well ، steven – Allen, (1998) **An Empirical Examination Of Customer Loyalty (Service Providers ،Quality ،Consumer Sychology**، The University Of Mississippi.

148. Brain E-M- and Micholas R.S (1998): **Total quality management** ، LMJ- New York.

149. Callensue (2000): **Linkages among University Students' Demographic Traits**، **Perceptions of Unethical Consumer Behavior**، **and Philosophies of Human Nature**، Oklahoma- State – University

152. Charles Stapicro (1996): **The management of quality and it's control** . Chapman Hall New York .

153. Cowart- Kelly- O; Goldsmith، Ronald- E، (2007): **The Influence of Consumer Decision- Making Styles on Online Apparel Consumption by College Students**، Florida state University.

154. David A., Carvin, (1987): **Competing on the eight dimensions of quality** . Harvard Business review . Nov. Dec.

155. David L. Goetsch & Stanlly Davis.(1994): **Introduction to total quality** ،U.S.A ،Macmillan college publishing company.

156. Dawer, nirag, Parker, Philip, (1994): **Marketing universals, consumers use of brand Name, price,** journal of marketing vol-58No (2).

157. Engel, J .Roger, F .Well, B & Miniard, P (1990): **Consumer Behavior، Chicago** :The Dryden Press.

158. Godwin, D.(1990): **Toward a Definion of Effective Family cash Flow management ،Proceedings of the south eastern Regional Association of Family Economics and Home Management Conference** ،Lake Buena Vista.

159. Good, DG. (1999): **Future Trends Affecting Education; Education Commission of the States**. Denver Company، Ecs. Distribution center.

160. Hanf, C, Henning, Von Wersebe, Bernhard. (1994): **Price consumers** . Behaviour Journal of consumer policy.

161. Hayoe, Ceila Ray (2000): **Differences in Spending Habits and Credit Use of CollegeStudents**. Department of Family Studies, Lexington، U.S.A Vol.(34).

162. Hellsten,U. (1997) **"The springboard-a TQM-based tool for self assessment"** Licentiate Thesis No.42, Division of Quality Technology & Statistice, Lulea University of Technology.

163. Hongyi sun, (2000): **Total quality management ISO9000 certification and performance improvement**, international Journal of Quality and Reliability Management Vol .

164. John M.Ivancerich, et al., (1994): **Management quality and competitiveness** (New York: Richard D. Irwin،Inc.

165. Juran J.M. & Gryna, F.M. (1995): **Quality Planning and analysis,** (3rd ed). New Delhi, Tata McGraw Hill publishing company .

166. Juren، J.M. & Frank M. Grynal (1993): **Quality planning and Analysis U.S.A Mc Graw** .Hill Inc. Hill publishing company

167. Noeel, Noel-Mark (1996): **Bench Marking Consumer Perceptions of product Quality of Rice** ; An Explorations Journal, Psychology and Marketing vol (13)No (6) .

168. Ordonez , Lisa- D (1998) **:The effect of correlation between price and quality on consumer choice**, organizational-behavior and Huinan decision processes, vol (75)No (3)

169. Othman N (1989): **Materialism and its Relationship to Some Selected Aspects of Consumer Behavior PH. D**. Oklahoma-State- University، U.S.A.

170. Pagiavlas- Notis-A, (1996): **Franchise Evaluations of promoted brands; Examining the influence of type of Sales promotion**, product Quality, company Reputation، and Consumer Involvement. The University of Texas-at-Arlington.

171. Rinehart, Shelley- Marie, (1998): **Locus of control and the service encounter, the impact of individual differences on perceptions of service quality, customer satisfaction and consumer complaint behavior**, the university of Oklahoma.

172. Roosen, Johut, (1997) :**Factors Affecting crisis Management International oil Spill conference p.us.**

174. Shirk, J.C. (1998): **The Costs and Benefits of Life Long Learning Consumer Behavior**. EDRS Price Mfol/ pc03 plus postage.

175. Zhong- Yi (Ann) (2003): **Intangibility and its Influence on Consumer Behavior- Concordia**- University Canada. Vol. (42). No (5)

ثالثاً: المراجع الإلكترونية

١٧٦. مجلة عالم الاقتصاد ٢٠٠٩ العدد (٢٠٨)٢٠٠٩/٥/١٦.

www.regaleletfaa.yoo7.com

الملاحق

"ملحق رقم (١)"

- الخطاب الموجهه للمحكمين
- استمارة البيانات العامة للأسرة
- أسماء المحكمين

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
كلية التربية للاقتصاد المنزلي

الأستاذة الدكتورة/

الدرجة العلمية/ تحية طيبة وبعد...

مقدمته لسيادتكم/ سميرة سالم الجهني المعيدة بكلية التربية للأقسام العلمية ببيشة التي تقوم بعمل دراسة للحصول على درجة الدكتوراه الفلسفة تخصص سكن وإدارة منزل بعنوان "السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وعلاقته بالاستقرار المالي للأسرة السعودية" تحت إشراف د/ إيمان شعبان أحمد أستاذ مشارك السكن وإدارة المنزل بكلية التربية للبنات بمكة المكرمة جامعة أم القرى .

ويتضمن البحث مجموع من الاستبيانات:

- استمارة البيانات الأولية.
- استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة.
- استبيان السلع الاستهلاكية.
- استبيان الاستقرار المالي.

والذي يتطلب من المبحوثين واحد من ثلاثة استجابات لكل عبارة من عبارات الاستبيان (نعم، أحياناً، لا).

وتقديراً لخبرة سيادتكم وتميزكم في هذا المجال آمل قراءة عبارات الاستبيان والحكم عليها من حيث:

- مدى مناسبة كل عبارة من عبارات الاستبيان للمحور.
- اتجاه كل عبارة.
- صياغة العبارات،وإبداء أي ملاحظات ترون سيادتكم أهميتها.

ولسيادتكم جزيل الشكر على حسن تعاونكم

وجزاكم الله خير الجزاء الباحثة

استمارة البيانات العامة للأسرة

بيانات خاصة برب وربة الأسرة:

١- المستوى التعليمي للزوج والزوجة:

المستوى التعليمي	يجيد القراءة والكتابة	الشهادة الابتدائية	الشهادة المتوسطة	الشهادة الثانوية	دبلوم	شهادة جامعية	ماجستير	دكتوراه
الزوج								
الزوجة								

٢- عمر الزوجين :

فئات العمر	اقل من ٢٠سنة	٢٠-اقل من ٣٠سنة	٣٠-اقل من ٤٠سنة	٤٠-اقل من ٥٠سنة	٥٠ فأكثر
الزوج					
الزوجة					

٣- الحالة الوظيفية لكل من الزوج والزوجة :

بيان	طالب	لا يعمل	موظف حكومي	موظف قطاع خاص	أعمال حرة	أخرى تذكر
الزوج						
الزوجة						

٤- عدد أفراد الأسرة :

-عدد الأبناء ( ) - عدد الذكور ( ) - عددالإناث ( )

- عدد أفراد الأسرة المقيمين بالمسكن ( )

- هل يشارك أهل أحد الزوجين في المنزل:

نعم ( ) لا ( )

٥- نوع المسكن :

فيلا دوبلكس ( ) سكن شعبي ( ) مسكن تابع للعمل ( ) مسكن تابع للأسرة ( ) شقة ( )

٦ ـ مدة الزواج:

سنة لأقل من٥سنوات	٥سنوات لأقل من ١٠ سنوات	١٠سنوات لأقل من ١٥سنة	١٥سنة لأقل من ٢٠ سنة	٢٠سنة لأقل من ٢٥سنة	٢٥سنة لأقل من ٣٠سنة	٣٠سنة فأكثر

٧ ـ الحالة الاقتصادية:

متوسط الدخل المالي للأسرة:

مقدار الدخل بالريال السعودي	أقل من ٣٠٠٠	من ٣٠٠٠لأقل ٤٠٠٠	من ٤٠٠٠لأقل ٥٠٠٠	من ٥٠٠٠لأقل ٦٠٠٠	من ٦٠٠٠لأقل ٧٠٠٠	من ٧٠٠٠لأقل ٨٠٠٠	من ٨٠٠٠لأقل ٩٠٠٠	من ٩٠٠٠لأقل ١٠٠٠٠	أكثر من ١٠٠٠٠
الزوج									
الزوجة									

ـ هل يوجد دخل إضافي للأسرة :

نعم ( )　　　　　　　　　لا ( ).

ـ في حال الإجابة نعم ما قيمته ( ) ريال.

ـ هل تشارك المرأة في الإنفاق :

نعم ( ) لا ( ).

ـ في حال الإجابة بنعم:

- تشارك بكامل الراتب ( ).
- تشارك بنصف الراتب ( ).
- تشارك ٢٥%من الراتب ( ).
- أخرى ( ) تذكر

ـ في حال الإجابة بلا أو المشاركة بجزء صغير من راتبك:

- يوجه للادخار ( ).
- مساهمة في الاستثمار ( )
- أخرى ( ).

٨ـ الإنفاق الشهري للأسرة :

ـ هل تحرص على عمل ميزانية للأسرة :

نعم ( )   لا ( ).

ـ هل يكفي الدخل احتياجات الأسرة :

نعم ( )   لا ( ).

ـ في حال الإجابة بلا كيف تلبي الأسرة احتياجاتها:

- زيادة الدخل بعمل آخر ( ).
- الاقتراض ( ).
- أخرى ( )

محور السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة

م	العبـــارة	مناسبة العبارة للمحور		مناسبة العبارة للصياغة		اتجاه العبارة		ملاحظات
		مناسب	غير مناسب	مناسب	غير مناسب	سلبي	إيجابي	
المحور الأول : الوعي بأهمية توافر مواصفات الجودة القياسية في السلع								
١	أشتري السلع الأكثر جودة حتى لو كان سعرها مرتفع							
٢	أحرص على مقارنة الأسعار عند اتخاذ قرار الشراء							
٣	أهتم بقراءة البطاقات المرفقة بالسلع قبل الشراء حتى أتعرف على مكوناتها							
٤	احصل على السلع الأقل جودة توفيرا للدخل							
٥	وجود علامة الجودة يزيد من ثقتي في المنتج							
٦	يؤثر وجود علامة الجودة علي قراري في الرغبة للحصول على المنتج							
٧	أفضل المنتجات الأجنبية على المنتجات المحلية لثقتي في جودتها							
٨	أهتم بقراءة البطاقات المرفقة بالسلع قبل الشراء حتى أتعرف على طريقة الاستخدام							
٩	أتأكد من وجود شعار علامة الجودة على المنتجات التي أريد الحصول عليها							
١٠	احرص على شرا ء المنتجات أو السلع التي تنطبق عليها علامة الجودة							
١١	يدل وجود عبارة مطابقة للمواصفات القياسية على سلعة ما على جودتها							
١٢	تعتبر علامة الجودة السعودية على السلع علامة محلية وليست دولية							
١٣	أهتم بقراءة البطاقات المرفقة بالسلع قبل الشراء حتى أتعرف على طريقة العناية بها							
١٤	لا أهتم بطريقة التخزين المذكورة على بطاقة البيانات للسلعة							

م	العبـــارة	مناسبة العبارة للمحور		مناسبة العبارة للصياغة		اتجاه العبارة		ملاحظات
		مناسب	غير مناسب	مناسب	غير مناسب	سلبي	إيجابي	
المحور الثاني: تمسك المستهلك بحقوقه								
١٥	اختار السلع التي لا تسبب لي ولأسرتي ضرراً							
١٦	تسهل وضوح المعلومات الموجودة على المنتج عملية اختياره							
١٧	توفر المنتج بأسعار مختلفة ليعطي فرصة لاختياره							
١٨	احرص في الحصول على السلع الموضح عليها طريقة الاستخدام							
١٩	افحص المنتج أو السلعة جيداً للتأكد من عدم وجود عيوب بها							
٢٠	أقارن بين مميزات السلع في الماركات المختلفة							
٢١	أحرص على شراء السلع التي تكون سهلة الاستخدام والعناية							
٢٢	أرى أنه من الأهمية كتابة السعر على المنتج في مكان واضح							
٢٣	أهتم بمعرفة وزن العبوة قبل شراؤها							
٢٤	أتجنب شراء السلع التي لا يدون عليها المكونات							
٢٥	لا أشتري السلع التي لا يذكر عليها تاريخ الإنتاج ومدة الصلاحية							
٢٦	أتمسك بحقي في إصلاح السلعة في فترة الضمان							
المحور الثالث:معرفة المستهلك لواجباته								
٢٧	استخدم المنتجات البديلة والأقل سعر							
٢٨	أقارن بين أنواع السلع المعروضة من حيث الجودة والسعر عند الشراء							
٢٩	افحص السلع فحصاً جيداً وأتأكد من سلامتها قبل مغادرة المحل							

م	العبـــارة	مناسبة العبارة للمحور		مناسبة العبارة للصياغة		اتجاه العبارة		ملاحظات
		مناسب	غير مناسب	مناسب	غير مناسب	سلبي	إيجابي	
٣٠	لا احتفظ بفاتورة البيع وشهادات الضمان							
٣١	أهتم بقراءة كتيبات الضمان لتحقق من شروط والتزامات وواجبات ما بعد البيع							
٣٢	أتأكد من مصدر البضاعة التي أقوم بشرائها							
٣٣	لا أتردد في الإبلاغ عن أي غش في سلعة ما أحصل عليها							
٣٤	أذهب إلى المتجر لإرجاع السلع التي أكتشف عدم ملاءمتها أو سلامتها							
٣٥	احرص على معرفة جهة صنع السلعة							
٣٦	أبحث عن السلع ذات المواصفات والجودة العالية							
٣٧	أحرص على معرفة طريقة الاستخدام للسلعة							
٣٨	أعمل على التأكد من تاريخ الصلاحية قبل الشراء خاصة المواد والسلع الغذائية							
٣٩	أحرص على معرفة طريقة التخزين الملائمة للسلعة							
٤٠	لا أشتري السلع من الباعة المتجولين							
٤١	اكتفي بالضمانات الشفهية خاصة للسلع المعمرة							
٤٢	أتأثر بالإعلانات المغرية							

المحور الخاص بجودة السلع الاستهلاكية :

م	العبـــارة	مناسبة العبارة للمحور		مناسبة العبارة للصياغة		اتجاه العبارة		ملاحظات
		مناسب	غير مناسب	مناسب	غير مناسب	سلبي	إيجابي	
	المحور الرابع: السلع الغذائية							
٤٣	أهتم بأن يكون المنتج الغذائي خالي من المواد الضارة بصحة أفراد الأسرة							

م	العبـــارة	مناسبة العبارة للمحور		مناسبة العبارة للصياغة		اتجاه العبارة		ملاحظات
		مناسب	غير مناسب	مناسب	غير مناسب	سلبي	إيجابي	
٤٤	أتأكد من وجود تاريخ الصلاحية على المنتج الغذائي							
٤٥	أتأكد من عدم وجود عيوب في قفل العبوة							
٤٦	احرص على السلع المدون عليها عبارة منتج خالي من العناصر المعدلة وراثيا							
٤٧	اهتم بأن تكون العبوة سهلة الفتح والغلق							
٤٨	احرص على إن يكون اسم المادة الغذائية مدون على العبوة							
٤٩	اشتري الدواجن واللحوم المجمدة الموضح عليها طريقة الذبح							
٥٠	احرص على شراء المنتجات الغذائية الموضح عليها علامة الجودة							
٥١	اهتم بأن يوضحببطاقةالبياناتقائمة بجميع مكونات المادة الغذائية							
٥٢	أفضل توضيح القيمة الغذائية الموجودة في المادة الغذائية							
٥٣	احرص على معرفة بلد المنشأ للمادة الغذائية المعبأة أو المغلفة							
	المحور الخامس : الملابس والنسيج							
٥٤	أحرص على قراءة البطاقة الإرشادية المرفقة بالملابس الرموز في بطاقات العناية بالمنسوجات							
٥٥	أهتم بالرموز الأساسية للعناية الصحيحة بالمنسوجات							
٥٦	أتأكد من وجود الرموز على المنتج النسجي أو على بطاقة مثبتة بالنسيج							
٥٧	أهتم بشراء ملابس الأسرة من ماركات عالمية							

م	العبـــارة	مناسبة العبارة للمحور		مناسبة العبارة للصياغة		اتجاه العبارة		ملاحظات
		مناسب	غير مناسب	مناسب	غير مناسب	سلبي	إيجابي	
٥٨	أختار خامات الملابس التي تنطبق عليها المواصفات القياسية للجودة							
٥٩	أفضل القطع التي توجد بها معلومات العناية أي جميع المعالجات في تعليمات الغسيل والكي							
	المحور السادس:الأجهزة المنزلية							
٦٠	أحرص عند شراء أي جهاز أن تكون علامة الجودة مطبوعة على الجهاز وواضحة في شهادة الضمان							
٦١	تعنى الجودة في السلع المعمرة من وجهة نظري الأداء والتشغيل على أحسن وجه							
٦٢	أحرص عند شراء أي سلعة معمرة على مدى مطابقتها للمواصفات القياسية							
٦٣	وجود الكتيبات الإرشادية يكسبني معلومات عن الجهاز من حيث التشغيل والعناية به							
٦٤	أحرص على العناية بأجهزتي المنزلية دورياً							
٦٥	عند حدوث أي عطل بالجهاز أحاول الاتصال بأي مركز صيانة							

محور الاستقرار المالي

محور إدارة الدخل المالي

م	العبـــارة	مناسبة العبارة للمحور		مناسبة العبارة للصياغة		اتجاه العبارة		ملاحظات
		مناسب	غير مناسب	مناسب	غير مناسب	سلبي	إيجابي	
١	أحدد أهدافي وأرتبها حسب الأهمية							
٢	أراعي أن تتلاءم أهدافي مع مستوى دخل الأسرة							
٣	أحرص عند وضع الميزانية المرونة وعدم الجمود							

م	العبـــارة	مناسبة العبارة للمحور		مناسبة العبارة للصياغة		اتجاه العبارة		ملاحظات
		مناسب	غير مناسب	مناسب	غير مناسب	سلبي	إيجابي	
٤	يساعد تحديد الأهداف بدقة ووضوح على سهولة تحقيقها وإتباع الأسرة لها							
٥	أحدد احتياجات الأسرة قبل البدء في وضع الميزانية							
٦	اشترك مع أفراد أسرتي في تحديد بنود للأنفاق في ميزانية الأسرة.							
٧	أناقش مع أفراد أسرتي قرارات الميزانية قبل وضعها							
٨	أحرص على تدوين خطوات الخطة لتساعدني على المراجعة والتقييم							
٩	أخصص جزء من دخل الأسرة للظروف الطارئة							
١٠	أضع ميزانية شهرية لدخل الأسرة							
١١	التزم بالميزانية الموضوعة أثناء الصرف على بنود الإنفاق							
١٢	أهتم بتدوين جميع مصروفاتي حتى أراجعها بدقة							
١٣	تميل أسرتي للشراء في فترة التخفيضات							
١٤	أبتعد عن مظاهر التكلف التي تكلف الأسرة الكثير من دخلها							
١٥	أشترك مع أفراد أسرتي في تحديد ميزانية الأسرة للترفيه							
١٦	التزم بشراء السلع المدونة في قائمة احتياجات الأسرة							
١٧	أخصص جزء من الدخل المالي لبند العلاج							
١٨	استفيد من الخدمات التي يقدمها لنا المجتمع							
١٩	أقوم بمراجعة الميزانية من وقت لآخر لتفادي الأزمات المالية							
٢٠	أقوم بعمل موازنة بين إيراداتنا ومصروفاتنا .							
٢١	أعدل أهدافي إذا تعارضت مع مصلحة أسرتي							

م	العبـــارة	مناسبة العبارة للمحور		مناسبة العبارة للصياغة		اتجاه العبارة		ملاحظات
		مناسب	غير مناسب	مناسب	غير مناسب	سلبي	إيجابي	
٢٢	أنفق دخلي المالي تبعاً للميزانية الموضوعة							
٢٣	عند الشراء أهتم بقائمة الأسعار							
٢٤	أقارن بين أنواع السلع المعروضة من حيث الجودة والسعر عند الشراء							
٢٥	أحرص على عمل حسابات دقيقة للمصروفات .							
٢٦	أقوم بمراجعة أدائي أثناء تنفيذ الخطة ومقارنتها بالخطة الموضوعة							
٢٧	احرص على التعرف على ما تم تحقيقه من الأهداف							
٢٨	أحدد أسباب نجاح خطتي وأحاول تطبيقها في الخطة القادمة							
٢٩	أفشل في شراء ما أريد في حدود المبلغ المخصص عند التسوق							
٣٠	كثيرا ما تتجاوز أسرتي المبلغ المحدد في الإنفاق على سلعة معينة							

محور الادخار

م	العبـــارة	مناسبة العبارة للمحور		مناسبة العبارة للصياغة		اتجاه العبارة		ملاحظات
		مناسب	غير مناسب	مناسب	غير مناسب	سلبي	إيجابي	
١	أجد أن الادخار هو صمام الأمان لكل أسرة							
٢	يساعد الادخار في حماية أسرتي من الأزمات الطارئة							
٣	ابتعد عن استخدام بطاقات الاعتماد البنكية إلا في حالات محددة كالسفر أو الشراء عبر الانترنت							
٤	أراعي مستوى دخل الأسرة ومقدار ما يدخر							

م	العبـــارة	مناسبة العبارة للمحور		مناسبة العبارة للصياغة		اتجاه العبارة		ملاحظات
		مناسب	غير مناسب	مناسب	غير مناسب	سلبي	إيجابي	
٥	التقليل من الكماليات التي من الممكن أن تمضي الحياة بدونها							
٦	احرص على وضع ميزانية شهرية للأسرة							
٧	أعمل على الادخار طويل المدى							
٨	وجود هدف معين يساعد الأسرة على الادخار							
٩	استفيد من الجزء المدخر في عمل مشروعات تجارية							
١٠	احرص على صرف ما يتبقى بعد الادخار							
١١	احرص على تبني ثقافة الادخار							
١٢	تعويد الأفراد في الأسرة على حب الادخار							
١٣	التعرف على الأسس السليمة لعمل ميزانية							
١٤	اشترك مع أفراد عائلتي في الطرق المختلفة لاستثمار مدخراتنا .							
١٥	أقوم بمتابعة حسابات الادخار .							
١٦	أنا صاحب قرار الادخار.							
١٧	اتفق مع أفراد أسرتي على المبلغ المخصص للادخار من دخلنا المالي.							

محور إدارة الأزمات

م	العبارة	مناسبة العبارة للمحور		مناسبة العبارة للصياغة		اتجاه العبارة		ملاحظات
		مناسب	غير مناسب	مناسب	غير مناسب	سلبي	إيجابي	
١	أتوقع حدوث أزمات مالية لأسرتي							
٢	أحرص على معرفة أسباب الأزمات المالية							
٣	أحاول حل الأزمات المالية بشكل سريع وسليم							

م	العبارة	مناسبة العبارة للمحور		مناسبة العبارة للصياغة		اتجاه العبارة		ملاحظات
		مناسب	غير مناسب	مناسب	غير مناسب	سلبي	إيجابي	
٤	أشعر بعدم القدرة على حل الأزمات التي تواجهني							
٥	الأزمات المالية شيء متكرر في حياتنا .							
٦	يشارك أفراد أسرتي في حل بعض الأزمات المالية							
٧	ابحث عن حلول متعددة لحل الأزمة المالية							
٨	أحرص على توفر وقت كاف للتفكير في إيجاد أفضل الحلول							
٩	أختار من الحلول ما يتناسب مع موارد و إمكانيات الأسرة							
١٠	أشعر بعدم القدرة على تحمل مسؤولية التعامل مع الأزمة المالية							
١١	أناقش من حولي في كيفية مواجهة هذه الأزمة المالية							
١٢	أحدد بواقعية ما تتطلبه الأزمة المالية من موارد مالية وبشرية							
١٣	أضع الحلول بمجرد الشعور ببداية نشوء أزمة مالية							
١٤	أقيم أداء أفراد أسرتي في مواجهة الأزمات المالية							
١٥	أستفيد من الأزمات المالية السابقة لتجنب وقوعها فيما بعد							
١٦	أتبع طريقة وقائية لمنع وقوع أزمات مالية من نفس النوع مرة أخرى							
١٧	أضع الحلول التي تساعد الأسرة على النهوض بعد التعرض للأزمة المالية							

أسماء المحكمين:

١. أريج آل عقران: أستاذ مساعد إدارة السكن والمؤسسات كلية الاقتصاد المنزلي ،جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
٢. أ.م .د/ إيناس ماهر الحسيني: أستاذ مساعد بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة كلية الاقتصاد المنزلي جامعة حلوان.
٣. أ.د/ جيلان القباني: أستاذ بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة كلية الاقتصاد المنزلي جامعة حلوان.
٤. أ.م .د/ حنان السيد: أستاذ مساعد بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة كلية الاقتصاد المنزلي جامعة حلوان.
٥. أ.م .د/ رشا عبد العاطي: أستاذ مساعد بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة كلية الاقتصاد المنزلي جامعة حلوان.
٦. أ.د/ عبير الدويك: أستاذ بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة كلية الاقتصاد المنزلي جامعة حلوان.
٧. د/سعاد عيد عليوة إبراهيم: أستاذ مساعد السكن وادارة المنزل – بكلية العلوم والاقتصاد المنزلى ببيشة - جامعة الملك خالد
٨. أ.م.د/سكينه محمد باصبرين:أستاذ مشاركقسم الاسكان وإدارة المنزلكلية الاقتصاد المنزليجامعة الملك عبدالعزيز.
٩. أ.د/ نادية حسن أبو سكينة: أستاذ بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة كلية الاقتصاد المنزلي جامعة حلوان.
١٠. أ.د/ نجوى السيد: أستاذ بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة كلية الاقتصاد المنزلي جامعة حلوان.
١١. د/ نجلاء منجود: مدرس بكلية التربية النوعية جامعة عين شمس.
١٢. د/ماجدة إمامإمام سالم :أستاذ بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة كلية الاقتصاد المنزلي جامعة حلوان.
١٣. أ.د/ وفاء شلبي: أستاذ بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة كلية الاقتصاد المنزلي جامعة حلوان.
١٤. أ.م .د/ وفاء صالح: أستاذ مساعد بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة كلية الاقتصاد المنزلي جامعة حلوان.

"ملحق رقم (٢)"

الاستبانة في صورتها النهائية مع مفتاح التصحيح

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
كلية التربية للاقتصاد المنزلي

الأخت الفاضلة (ربة الأسرة)................ ، الأخ الفاضل (رب الأسرة) ....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. وبعد....

تتعلق هذه الإستبانه بدراسة "السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وعلاقته بالاستقرار المالي للأسرة السعودية" ونظراً لأن نجاح هذه الدراسة مرتبط بموضوعية ودقة الإجابة، لذا نرجو التكرم بقراءة الأسئلة قراءة متريثة ومن ثم الإجابة عليها بدقة. مع العلم بأن المعلومات الموجودة بالاستبانه لن تستخدم إلا في مجال البحث العلمي فقط.

ولكم جزيل الشكر والتقدير على مساهمتكم في إتمام هذه الدراسة.

والله ولي التوفيق،،،،،،،،،

الباحثة

استمارة البيانات العامة للأسرة

١ـ المستوى التعليمي للزوجين :

المستوى التعليمي	أمي (لا يقرأ ولا يكتب)	يجيد القراءة والكتابة	الشهادة الابتدائية	الشهادة المتوسطة	الشهادة الثانوية	دبلوم	شهادة جامعية	ماجستير	دكتوراه
الزوج									
الزوجة									

٢ـ عمر الزوجين :

فئات العمر	اقل من ٢٠سنة	٢٠ـ اقل من٢٥سنة	٢٥ـ اقل من ٣٠سنة	٣٠ـ اقل من٣٥سنة	٣٥ـ أقل من ٤٠سنة	٤٠ سنة فأكثر
الزوج						
الزوجة						

٣ـ وظيفية كلا من الزوجين :

بيان	طالب	لا يعمل	موظف حكومي	موظف قطاع خاص	أعمال حرة	متقاعد	أخرى تذكر
الزوج							
الزوجة							

٤ـ عدد أفراد الأسرة :

٢ـ٤أفراد	٥ـ٧ أفراد	٨ـ١٠أفراد	أكثر من ١٠أفراد

ـ عدد أفراد الأسرة المقيمين بالمسكن ( )

ـ هل يقيم أحد الأقارب في المنزل بصفة دائمة: نعم ( ) لا ( ).

ـ إذا كانت الإجابة بـ (نعم) ما هي درجة القرابة:

ـ وهل يشارك في مصروفات الأسرة: نعم ( ) لا ( ).

٥ـ نوع المسكن :

- المسكن من حيث الملكية: تمليك ( ) إيجار ( )
- من حيث النوع: شقة ( ) مسكن شعبي( )، سكن تابع للعمل ( )، فيلا دوبلكس( )

٦ ـ مدة الزواج:

أقل من٥سنوات	٥سنوات لأقل من ١٠ سنوات	١٠سنوات لأقل من ١٥سنة	١٥سنة لأقل من ٢٠ سنة	٢٠سنة لأقل من ٢٥سنة	٢٥سنة لأقل من٣٠سنة	٣٠سنة فأكثر

٧ـ متوسط الدخل الشهري:

مقدار الدخل بالريال السعودي	أقل من ٣٠٠٠ ريال	٣٠٠٠ أقل من ٤٠٠٠ ريال	٤٠٠٠ اقل من ٥٠٠٠ ريال	٥٠٠٠ اقل من ٦٠٠٠ ريال	٦٠٠٠ اقل من ٧٠٠٠ ريال	٧٠٠٠ اقل من ٨٠٠٠ ريال	٨٠٠٠ اقل من ٩٠٠٠ ريال	٩٠٠٠ اقل من ١٠٠٠٠ ريال	من ١٠٠٠٠آلاف ريال فأكثر
الزوج									
الزوجة									

ـ مصدر الدخل راتب ثابت ( ) دخل غير ثابت ( ) عوائد استثمارية ( )

ـ هل يوجد دخل إضافي للأسرة : نعم ( ) لا ( ).

ـ في حال الإجابة نعم ما قيمته ( ) ريال.

ـ هل تشارك المرأة في الإنفاق: نعم ( ) لا ( ).

ـ في حال الإجابة بنعم: ـ تشارك بكامل الراتب ( ) ـ تشارك بنصف الراتب ( ).

ـ تشارك بربع الراتب ( ) ـ مشاركات أخرى تذكر( )

ـ في حالة الإجابة بـ (لا) في أي شيء يتم توجيه راتبك:

ـ يوجه للادخار ( ) ـ مساهمة في الاستثمار ( ) ـ مساهمات أخرى ( ).

ـ هل تحرص على عمل ميزانية للأسرة: نعم ( ) ، لا ( ).

ـ إذا كانت الإجابة بـ (نعم) هل هي: مكتوبة ( )، ذهنية ( )، أسبوعية ( )، شهرية ( )، سنوية ( )

ـ هل يكفي الدخل احتياجات الأسرة :نعم ( ) لا ( ).

ـ في حال الإجابة بلا كيف تلبي الأسرة احتياجاتها عن طريق:

ـ زيادة الدخل بعمل آخر ( ) ـ الاقتراض ( ) ـ ضبط المصروفات ( ) ـ طرق أخرى ( ).

أولاً: استبانة السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة

م	العبـــارة	دائماً	أحياناً	نادراً
١	أشتري السلع الأكثر جودة حتى لو كان سعرها مرتفع			
٢	أقارن بين أسعار المنتجات عند اتخاذ قرار الشراء			
٣	أهتم بقراءة البطاقات المرفقة بالسلع قبل الشراء حتى أتعرف على مكوناتها			
٤	احصل على السلع الأقل جودة توفيرا للدخل			
٥	أثق أكثر في المنتج عند وجود علامة الجودة علية			
٦	يؤثر وجود علامة الجودة علي قراري في الرغبة للحصول على المنتج			
٧	أفضل المنتجات الأجنبية على المنتجات المحلية لثقتي في جودتها			
٨	أهتم بقراءة البطاقات المرفقة بالسلع قبل الشراء حتى أتعرف على طريقة الاستخدام			
٩	أتأكد من وجود شعار علامة الجودة على المنتجات التي أريد الحصول عليها			
١٠	اشتري السلع الأرخص ثمنا بغض النظر عن جودتها			
١١	أعتبر وجود عبارة مطابقة للمواصفات القياسية على سلعة ما يدل على جودتها			
١٢	اعتبار علامة الجودة السعودية على السلع علامة محلية وليست دولية			
١٣	أهتم بقراءة البطاقات المرفقة بالسلع قبل الشراء حتى أتعرف على طريقة العناية بها			
١٤	اهتمامي ضعيف بطريقة التخزين المذكورة على بطاقة البيانات للسلعة			
١٥	اختار السلع المدون عليها مكوناتها حتي لا تسبب ضررا لي ولأسرتي			
١٦	وضوح المعلومات الموجودة على المنتج تسهل عملية اختياره			
١٧	توفر المنتج بأسعار مختلفة يعطى فرصة لاختياره			
١٨	احرص على شراء السلع التي يوضع عليها طريقة الاستخدام			

م	العبـــارة	دائماً	أحياناً	نادراً
١٩	افحص المنتج أو السلعة جيداً للتأكد من عدم وجود عيوب بها			
٢٠	أقارن بين مميزات السلع في الماركات المختلفة واجبات المستهلك			
٢١	أحرص على شراء السلع التي تكون سهلة الاستخدام والعناية			
٢٢	أرى أنه من الأهمية كتابة السعر على المنتج في مكان واضح			
٢٣	أهتم بمعرفة وزن العبوة قبل شرائها			
٢٤	أتجنب شراء السلع التي لا يدون عليها المكونات			
٢٥	أتجنب شراء السلع التي لا يذكر عليها تاريخ الإنتاج ومدة الصلاحية			
٢٦	أتمسك بحقي في إصلاح السلعة في فترة الضمان			
٢٧	استخدم المنتجات البديلة والأقل سعراً			
٢٨	أقارن بين أنواع السلع المعروضة من حيث الجودة والسعر عند الشراء			
٢٩	افحص السلع فحصاً جيداً وأتأكد من سلامتها قبل مغادرة المحل			
٣٠	أهمل الاحتفاظ بفاتورة البيع وشهادات الضمان			
٣١	أهتم بقراءة كتيبات الضمان لتحقق من شروط والتزامات وواجبات ما بعد البيع			
٣٢	أتأكد من مصدر البضاعة التي أقوم بشرائها			
٣٣	أحرص على الإبلاغ عن أي غش في سلعة ما أحصل عليها			
٣٤	أذهب إلى المتجر لإرجاع السلع التي أكتشف عدم ملاءمتها أو سلامتها			
٣٥	احرص على معرفة جهة صنع السلعة			
٣٦	أبحث عن السلع ذات المواصفات والجودة العالية			
٣٧	أحرص على معرفة طريقة الاستخدام للسلعة			
٣٨	أعمل على التأكد من تاريخ الصلاحية قبل الشراء خاصة المواد والسلع الغذائية			

م	العبـــارة	دائماً	أحياناً	نادراً
٣٩	أحرص على معرفة طريقة التخزين الملائمة للسلعة			
٤٠	أحرص على عدم شراء السلع من الباعة المتجولين			
٤١	اكتفي بالضمانات الشفهية خاصة للسلع المعمرة			
٤٢	أتأثر بالإعلانات المغرية			
٤٣	أهتم بأن يكون المنتج الغذائي خالي من المواد الضارة بصحة أفراد الأسرة			
٤٤	أتأكد من وجود تاريخ الصلاحية على المنتج الغذائي			
٤٥	أتأكد من عدم وجود عيوب في تغليف العبوة			
٤٦	احرص على شراء السلع المدون عليها عبارة منتج خالي من العناصر المعدلة وراثياً			
٤٧	اهتم بأن تكون العبوة سهلة الفتح والغلق			
٤٨	احرص على إن يكون اسم المادة الغذائية مدون على العبوة			
٤٩	اشتري الدواجن واللحوم المجمدة الموضح عليها طريقة الذبح			
٥٠	احرص على شراء المنتجات الغذائية الموضح عليها علامة الجودة			
٥١	اهتم بأن يوضح ببطاقة البيانات قائمة بجميع مكونات المادة الغذائية			
٥٢	أفضل توضيح القيمة الغذائية الموجودة في المادة الغذائية			
٥٣	احرص على معرفة بلد المنشأ للمادة الغذائية المعبأة أو المغلفة			
٥٤	أحرص على قراءة البطاقة الإرشادية المرفقة بالملابس الرموز في بطاقات العناية بالمنسوجات			
٥٥	أهتم بالرموز الأساسية للعناية الصحيحة بالمنسوجات			
٥٦	أتأكد من وجود الرموز على المنتج النسجي أو على بطاقة مثبتة بالنسيج			
٥٧	أهتم بشراء ملابس الأسرة من ماركات عالمية			
٥٨	أختار خامات الملابس التي تنطبق عليها المواصفات القياسية للجودة			

م	العبـــارة	دائماً	أحياناً	نادراً
٥٩	أفضل القطع التي توجد بها معلومات العناية أي جميع المعالجات في تعليمات الغسيل والكي			
٦٠	أحرص عند شراء أي جهاز أن تكون علامة الجودة مطبوعة على الجهاز			
٦١	أعتقد أن جودة السلع المعمرة من وجهة نظري أن تكون عملية الأداء والتشغيل على أحسن وجه			
٦٢	أحرص عند شراء أي سلعة معمرة على مدى مطابقتها للمواصفات القياسية			
٦٣	أثق في الكتيبات الإرشادية لأنها تكسبني معلومات عن الجهاز من حيث التشغيل والعناية به			
٦٤	أحرص على العناية بأجهزتي المنزلية دورياً			
٦٥	أحاول الاتصال بأي مركز صيانة عند حدوث أي عطل في الجهاز			
٦٦	أحرص عند شراء أي جهاز أن تكون علامة الجودة مطبوعة وواضحة في شهادة الضمان			

ثانياً: استبانة الاستقرار المالي

م	العبـــارة	دائماً	أحياناً	نادراً
١	أحدد أهدافي وأرتبها حسب الأهمية			
٢	أراعي أن تتلاءم أهدافي مع مستوى دخل الأسرة			
٣	أحرص عند وضع الميزانية المرونة وعدم الجمود			
٤	أهتم بتحديد الأهداف بدقة ووضوحها لان ذلك يساعد على سهولة تحقيقها وإتباع الأسرة لها			
٥	أحدد احتياجات الأسرة قبل البدء في وضع الميزانية			
٦	اشترك مع أفراد أسرتي في تحديد بنود للأنفاق في ميزانية الأسرة.			
٧	أتناقش مع أفراد أسرتي في قرارات الميزانية قبل اتخاذها.			
٨	أحرص على تدوين خطوات الخطة لتساعدني على المراجعة والتقييم			

م	العبـــارة	دائماً	أحياناً	نادراً
٩	أخصص جزء من دخل الأسرة للظروف الطارئة			
١٠	أضع ميزانية شهرية لدخل الأسرة			
١١	التزم بالميزانية الموضوعة أثناء الصرف على بنود الإنفاق			
١٢	أهتم بتدوين جميع مصروفاتي حتى أراجعها بدقة			
١٣	أحرص أنا وأسرتي على الشراء في فترة التخفيضات			
١٤	أبتعد عن مظاهر التكلف التي تكلف الأسرة الكثير من دخلها			
١٥	أشترك مع أفراد أسرتي في تحديد ميزانية الأسرة للترفيه			
١٦	أخصص جزء من الدخل المالي لبند العلاج			
١٧	استفيد من الخدمات التي يقدمها لنا المجتمع			
١٨	أقوم بعمل موازنة بين إيراداتنا ومصروفاتنا .			
١٩	أقوم بمراجعة الميزانية من وقت لآخر لتفادي الأزمات المالية			
٢٠	التزم بشراء السلع المدونة في قائمة احتياجات الأسرة			
٢١	أعدل أهدافي إذا تعارضت مع مصلحة أسرتي			
٢٢	أنفق دخلي المالي تبعاً للميزانية الموضوعة			
٢٣	أهتم بقائمة الأسعار عند الشراء			
٢٤	أقارن بين أنواع السلع المعروضة من حيث الجودة والسعر عند الشراء			
٢٥	أحرص على عمل حسابات دقيقة للمصروفات .			
٢٦	أقوم بمراجعة أدائي أثناء تنفيذ الخطة ومقارنتها بالخطة الموضوعة			
٢٧	احرص على التعرف على ما تم تحقيقه من الأهداف			
٢٨	أحدد أسباب نجاح خطتي وأحاول تطبيقها في الخطط القادمة			
٢٩	أفشل في شراء ما أريد في حدود المبلغ المخصص عند التسوق			
٣٠	أرى ان كثير ما تتجاوز أسرتي المبلغ المحدد في الإنفاق على سلعة معينة			

م	العبـــارة	دائماً	أحياناً	نادراً
٣١	أجد أن الادخار هو صمام الأمان لكل أسرة			
٣٢	أرى أن الادخار يساعد في حماية أسرتي من الأزمات الطارئة			
٣٣	ابتعد عن استخدام بطاقات الاعتماد البنكية إلا في حالات محددة كالسفر			
٣٤	أراعي مستوى دخل الأسرة ومقدار ما يدخر			
٣٥	أقلل من الكماليات التي من الممكن أن تمضي الحياة بدونها			
٣٦	احرص على وضع بند الادخار في ميزانية للأسرة			
٣٧	أعمل على الادخار طويل المدى			
٣٨	أرغب في وجود هدف معين ليساعد الأسرة على الادخار			
٣٩	استفيد من الجزء المدخر في عمل مشروعات تجارية			
٤٠	احرص على صرف ما يتبقى بعد الادخار			
٤١	احرص على تبني ثقافة الادخار			
٤٢	أعود أفراد أسرتى على حب الادخار			
٤٣	أتعرف على الأسس السليمة لعمل ميزانية			
٤٤	اشترك مع أفراد عائلتي في تحديد الطرق المختلفة لاستثمار مدخراتنا .	.		
٤٥	أقوم بمتابعة حسابات الادخار .			
٤٦	أنا صاحب قرار الادخار .			
٤٧	اتفق مع أفراد أسرتي على المبلغ المخصص للادخار من دخلنا المالي.			
٤٨	ابتعد عن استخدام بطاقات الاعتماد البنكية إلا في حالات الشراء عبر الانترنت			
٤٩	استثمر جزء من راتبي في الاشتراك في المشاريع الأخرى			
٥٠	أتوقع حدوث أزمات مالية لأسرتي			
٥١	أحرص على معرفة أسباب الأزمات المالية			
٥٢	أحاول حل الأزمات المالية بشكل سريع وسليم			
٥٣	أشعر بعدم القدرة على حل الأزمات التي تواجهني			

م	العبـــارة	دائماً	أحياناً	نادراً
٥٤	أعتقد ان الأزمات المالية شيء متكرر في حياتنا .			
٥٥	أشارك أفراد أسرتي في حل بعض الأزمات المالية			
٥٦	ابحث عن حلول متعددة لحل الأزمة المالية			
٥٧	أحرص على توفر وقت كاف للتفكير في إيجاد أفضل الحلول للازمات المالية			
٥٨	أختار من الحلول ما يتناسب مع موارد و إمكانيات الأسرة			
٥٩	أشعر بعدم القدرة على تحمل مسؤولية التعامل مع الأزمة المالية			
٦٠	أناقش من حولي في كيفية مواجهة هذه الأزمة المالية			
٦١	أحدد بواقعية ما تتطلبه الأزمة المالية من موارد مالية وبشرية			
٦٢	أضع الحلول بمجرد الشعور ببداية نشوء أزمة مالية			
٦٣	أقيم أداء أفراد أسرتي في مواجهة الأزمات المالية			
٦٤	أستفيد من الأزمات المالية السابقة لتجنب وقوعها فيما بعد			
٦٥	أتبع طريقة وقائية لمنع وقوع أزمات مالية من نفس النوع مرة أخرى			
٦٦	أضع الحلول التي تساعد الأسرة على النهوض بعد التعرض للأزمة المالية			

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
كلية التربية للاقتصاد المنزلي

الأخت الفاضلة (ربة الأسرة)................ ، الأخ الفاضل (رب الأسرة) ....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ..   وبعد....

تتعلق هذه الإستبانه بدراسة "السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وعلاقته بالاستقرار المالي للأسرة السعودية"ونظرا لأن نجاح هذه الدراسة مرتبط بموضوعية ودقة الإجابة ،لذا نرجو التكرم بقراءة الأسئلة قراءة متريثة ومن ثم الإجابة عليها بدقة .مع العلم بأن المعلومات الموجودة بالاستبانه لن تستخدم إلا في مجال البحث العلمي فقط .

ولكم جزيل الشكر والتقدير على مساهمتكم في إتمام هذه الدراسة

والله ولي التوفيق،،،،،،

الباحثة

استمارة البيانات العامة للأسرة

١ـ المستوى التعليمي للزوجين :

المستوى التعليمي	أمي (لا يقرأ ولا يكتب)	يجيد القراءة والكتابة	الشهادة الابتدائية	الشهادة المتوسطة	الشهادة الثانوية	دبلوم	شهادة جامعية	ماجستير	دكتوراه
الزوج	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
الزوجة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩

٢ـ عمر الزوجين :

فئات العمر	اقل من ٢٠سنة	٢٠-اقل من٢٥سنة	٢٥-اقل من ٣٠سنة	٣٠-اقل من٣٥سنة	٣٥-أقل من ٤٠سنة	٤٠ سنة فأكثر
الزوج	١	٢	٣	٤	٥	٦
الزوجة	١	٢	٣	٤	٥	٦

٣ـ وظيفية كلا من الزوجين :

بيان	طالب	لا يعمل	موظف حكومي	موظف قطاع خاص	أعمال حرة	متقاعد	أخرى تذكر
الزوج	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
الزوجة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧

٤ـ عدد أفراد الأسرة :

٢ـ٤أفراد	٥-٧ أفراد	٨ـ١٠أفراد	أكثر من ١٠أفراد
١	٢	٣	٤

ـ عدد أفراد الأسرة المقيمين بالمسكن ( )

ـ هل يقيم أحد الأقارب في المنزل بصفة دائمة: نعم ( ) لا ( )

ـ إذا كانت الإجابة بـ (نعم) ما هي درجة القرابة؟

ـ وهل يشارك في مصروفات الأسرة: نعم ( ) لا ( ).

٥ـ نوع المسكن :

- المسكن من حيث الملكية : تمليك ( ) إيجار ( )
- من حيث النوع: شقة ( ) مسكن شعبي ( )، سكن تابع للعمل ( )، فيلا دوبلكس( )

٦ ـ مدة الزواج :

أقل من٥سنوات	٥سنوات لأقل من ١٠ سنوات	١٠سنوات لأقل من ١٥سنة	١٥سنة لأقل من ٢٠ سنة	٢٠سنة لأقل من ٢٥سنة	٢٥سنة لأقل من٣٠سنة	٣٠سنة فأكثر
١	٢	٣	٤	٥	٦	٧

٧ـ متوسط الدخل الشهري:

مقدار الدخل بالريال السعودي	أقل من ٣٠٠٠ ريال	٣٠٠٠ أقل من ٤٠٠٠ ريال	٤٠٠٠ اقل من ٥٠٠٠ ريال	٥٠٠٠ اقل من ٦٠٠٠ ريال	٦٠٠٠ اقل من ٧٠٠٠ ريال	٧٠٠٠ اقل من ٨٠٠٠ ريال	٨٠٠٠ اقل من ٩٠٠٠ ريال	٩٠٠٠ اقل من ١٠٠٠٠ ريال	من ١٠٠٠٠ ألآف ريال فأكثر
الزوج	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
الزوجة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩

ـ مصدر الدخل راتب ثابت ( ) دخل غير ثابت ( ) عوائد استثمارية ( )

ـ هل يوجد دخل إضافي للأسرة: نعم ( ) لا ( ).

ـ في حال الإجابة نعم ما قيمته ( ) ريال.

ـ هل تشارك المرأة في الإنفاق: نعم ( ) لا ( )

ـ في حال الإجابة بنعم: ـ تشارك بكامل الراتب ( ) ـ تشارك بنصف الراتب ( )

ـ تشارك بربع الراتب ( ) ـ مشاركات أخرى تذكر ( )

ـ في حالة الإجابة بـ (لا) في أي شيء يتم توجيه راتبك:

ـ يوجه للادخار ( ) ـ مساهمة في الاستثمار ( ) ـ مساهمات أخرى ( ).

ـ هل تحرص على عمل ميزانية للأسرة: نعم ( ) لا ( ).

ـ إذا كانت الإجابة بـ (نعم) هل هي: مكتوبة ( )، ذهنية ( )، أسبوعية ( )، شهرية ( )، سنوية ( )

ـ هل يكفي الدخل احتياجات الأسرة: نعم ( ) لا ( ).

ـ في حال الإجابة بلا كيف تلبي الأسرة احتياجاتها عن طريق:

زيادة الدخل بعمل آخر ( ) الاقتراض ( ) ضبط المصروفات ( ) طرق أخرى ( ).

أولاً: استبانة السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة

م	العبـــارة	دائماً	أحياناً	نادراً
١	أشتري السلع الأكثر جودة حتى لو كان سعرها مرتفع	٣	٢	١
٢	أقارن بين أسعار المنتجات عند اتخاذ قرار الشراء	٣	٢	١
٣	أهتم بقراءة البطاقات المرفقة بالسلع قبل الشراء حتى أتعرف على مكوناتها	٣	٢	١
٤	احصل على السلع الأقل جودة توفيرا للدخل	١	٢	٣
٥	أثق أكثر في المنتج عند وجود علامة الجودة علية	٣	٢	١
٦	يؤثر وجود علامة الجودة علي قراري في الرغبة للحصول على المنتج	٣	٢	١
٧	أفضل المنتجات الأجنبية على المنتجات المحلية لثقتي في جودتها	١	٢	٣
٨	أهتم بقراءة البطاقات المرفقة بالسلع قبل الشراء حتى أتعرف على طريقة الاستخدام	٣	٢	١
٩	أتأكد من وجود شعار علامة الجودة على المنتجات التي أريد الحصول عليها	٣	٢	١
١٠	اشتري السلع الأرخص ثمنا بغض النظر عن جودتها	١	٢	٣
١١	أعتبر وجود عبارة مطابقة للمواصفات القياسية على سلعة ما يدل على جودتها	٣	٢	١
١٢	اعتبار علامة الجودة السعودية على السلع علامة محلية وليست دولية	١	٢	٣
١٣	أهتم بقراءة البطاقات المرفقة بالسلع قبل الشراء حتى أتعرف على طريقة العناية بها	٣	٢	١
١٤	اهتمامي ضعيف بطريقة التخزين المذكورة على بطاقة البيانات للسلعة	١	٢	٣
١٥	اختار السلع المدون عليها مكوناتها حتي لا تسبب ضررا لي ولأسرتي	٣	٢	١
١٦	وضوح المعلومات الموجودة على المنتج تسهل عملية اختياره	٣	٢	١
١٧	توفر المنتج بأسعار مختلفة يعطى فرصة لاختياره	٣	٢	١
١٨	احرص على شراء السلع التي يوضع عليها طريقة الاستخدام	٣	٢	١

م	العبـــارة	دائماً	أحياناً	نادراً
١٩	افحص المنتج أو السلعة جيداً للتأكد من عدم وجود عيوب بها	٣	٢	١
٢٠	أقارن بين مميزات السلع في الماركات المختلفة واجبات المستهلك	٣	٢	١
٢١	أحرص على شراء السلع التي تكون سهلة الاستخدام والعناية	٣	٢	١
٢٢	أرى أنه من الأهمية كتابة السعر على المنتج في مكان واضح	٣	٢	١
٢٣	أهتم بمعرفة وزن العبوة قبل شرائها	٣	٢	١
٢٤	أتجنب شراء السلع التي لا يدون عليها المكونات	١	٢	٣
٢٥	أتجنب شراء السلع التي لا يذكر عليها تاريخ الإنتاج ومدة الصلاحية	٣	٢	١
٢٦	أتمسك بحقي في إصلاح السلعة في فترة الضمان	٣	٢	١
٢٧	استخدم المنتجات البديلة والأقل سعراً	٣	٢	١
٢٨	أقارن بين أنواع السلع المعروضة من حيث الجودة والسعر عند الشراء	٣	٢	١
٢٩	افحص السلع فحصاً جيداً وأتأكد من سلامتها قبل مغادرة المحل	٣	٢	١
٣٠	أهمل الاحتفاظ بفاتورة البيع وشهادات الضمان	١	٢	٣
٣١	أهتم بقراءة كتيبات الضمان لتحقق من شروط والتزامات وواجبات ما بعد البيع	٣	٢	١
٣٢	أتأكد من مصدر البضاعة التي أقوم بشرائها	٣	٢	١
٣٣	أحرص على الإبلاغ عن أي غش في سلعة ما أحصل عليها	٣	٢	١
٣٤	أذهب إلى المتجر لإرجاع السلع التي أكتشف عدم ملاءمتها أو سلامتها	٣	٢	١
٣٥	احرص على معرفة جهة صنع السلعة	٣	٢	١
٣٦	أبحث عن السلع ذات المواصفات والجودة العالية	٣	٢	١
٣٧	أحرص على معرفة طريقة الاستخدام للسلعة	٣	٢	١
٣٨	أعمل على التأكد من تاريخ الصلاحية قبل الشراء خاصة المواد والسلع الغذائية	٣	٢	١

م	العبـــارة	دائماً	أحياناً	نادراً
٣٩	أحرص على معرفة طريقة التخزين الملائمة للسلعة	٣	٢	١
٤٠	أحرص على عدم شراء السلع من الباعة المتجولين	٣	٢	١
٤١	اكتفي بالضمانات الشفهية خاصة للسلع المعمرة	١	٢	٣
٤٢	أتأثر بالإعلانات المغرية	١	٢	٣
٤٣	أهتم بأن يكون المنتج الغذائي خالي من المواد الضارة بصحة أفراد الأسرة	٣	٢	١
٤٤	أتأكد من وجود تاريخ الصلاحية على المنتج الغذائي	٣	٢	١
٤٥	أتأكد من عدم وجود عيوب في تغليف العبوة	٣	٢	١
٤٦	احرص على شراء السلع المدون عليها عبارة منتج خالي من العناصر المعدلة وراثيا	٣	٢	١
٤٧	اهتم بأن تكون العبوة سهلة الفتح والغلق	٣	٢	١
٤٨	احرص على إن يكون اسم المادة الغذائية مدون على العبوة	٣	٢	١
٤٩	اشتري الدواجن واللحوم المجمدة الموضح عليها طريقة الذبح	٣	٢	١
٥٠	احرص على شراء المنتجات الغذائية الموضح عليها علامة الجودة	٣	٢	١
٥١	اهتم بأن يوضح ببطاقة البيانات قائمة بجميع مكونات المادة الغذائية	٣	٢	١
٥٢	أفضل توضيح القيمة الغذائية الموجودة في المادة الغذائية	٣	٢	١
٥٣	احرص على معرفة بلد المنشأ للمادة الغذائية المعبأة أو المغلفة	٣	٢	١
٥٤	أحرص على قراءة البطاقة الإرشادية المرفقة بالملابس الرموز في بطاقات العناية بالمنسوجات	٣	٢	١
٥٥	أهتم بالرموز الأساسية للعناية الصحيحة بالمنسوجات	٣	٢	١
٥٦	أتأكد من وجود الرموز على المنتج النسجي أو على بطاقة مثبتة بالنسيج	٣	٢	١
٥٧	أهتم بشراء ملابس الأسرة من ماركات عالمية	٣	٢	١
٥٨	أختار خامات الملابس التي تنطبق عليها المواصفات القياسية للجودة	٣	٢	١

م	العبـــارة	دائماً	أحياناً	نادراً
٥٩	أفضل القطع التي توجد بها معلومات العناية أي جميع المعالجات في تعليمات الغسيل والكي	٣	٢	١
٦٠	أحرص عند شراء أي جهاز أن تكون علامة الجودة مطبوعة على الجهاز	٣	٢	١
٦١	أعتقد أن جودة السلع المعمرة من وجهة نظري أن تكون عملية الأداء والتشغيل على أحسن وجه	٣	٢	١
٦٢	أحرص عند شراء أي سلعة معمرة على مدى مطابقتها للمواصفات القياسية	٣	٢	١
٦٣	أثق في الكتيبات الإرشادية لأنها تكسبني معلومات عن الجهاز من حيث التشغيل والعناية به	٣	٢	١
٦٤	أحرص على العناية بأجهزتي المنزلية دورياً	٣	٢	١
٦٥	أحاول الاتصال بأي مركز صيانة عند حدوث أي عطل في الجهاز	٣	٢	١
٦٦	أحرص عند شراء أي جهاز أن تكون علامة الجودة مطبوعة وواضحة في شهادة الضمان	٣	٢	١

ثانياً: استبانة الاستقرار المالي

م	العبـــارة	دائماً	أحياناً	نادراً
١	أحدد أهدافي وأرتبها حسب الأهمية	٣	٢	١
٢	أراعي أن تتلاءم أهدافي مع مستوى دخل الأسرة	٣	٢	١
٣	أحرص عند وضع الميزانية المرونة وعدم الجمود	٣	٢	١
٤	أهتم بتحديد الأهداف بدقة ووضوحها لان ذلك يساعد على سهولة تحقيقها وإتباع الأسرة لها	٣	٢	١
٥	أحدد احتياجات الأسرة قبل البدء في وضع الميزانية	٣	٢	١
٦	اشترك مع أفراد أسرتي في تحديد بنود للأنفاق في ميزانية الأسرة.	٣	٢	١
٧	أتناقش مع أفراد أسرتي في قرارات الميزانية قبل اتخاذها.	٣	٢	١

م	العبـــارة	دائماً	أحياناً	نادراً
٨	أحرص على تدوين خطوات الخطة لتساعدني على المراجعة والتقييم	٣	٢	١
٩	أخصص جزء من دخل الأسرة للظروف الطارئة	٣	٢	١
١٠	أضع ميزانية شهرية لدخل الأسرة	٣	٢	١
١١	التزم بالميزانية الموضوعة أثناء الصرف على بنود الإنفاق	٣	٢	١
١٢	أهتم بتدوين جميع مصروفاتي حتى أراجعها بدقة	٣	٢	١
١٣	أحرص أنا وأسرتي على الشراء في فترة التخفيضات	٣	٢	١
١٤	أبتعد عن مظاهر التكلف التي تكلف الأسرة الكثير من دخلها	٣	٢	١
١٥	أشترك مع أفراد أسرتي في تحديد ميزانية الأسرة للترفيه	٣	٢	١
١٦	أخصص جزء من الدخل المالي لبند العلاج	٣	٢	١
١٧	استفيد من الخدمات التي يقدمها لنا المجتمع	٣	٢	١
١٨	أقوم بعمل موازنة بين إيراداتنا ومصروفاتنا .	٣	٢	١
١٩	أقوم بمراجعة الميزانية من وقت لآخر لتفادي الأزمات المالية	٣	٢	١
٢٠	التزم بشراء السلع المدونة في قائمة احتياجات الأسرة	٣	٢	١
٢١	أعدل أهدافي إذا تعارضت مع مصلحة أسرتي	٣	٢	١
٢٢	أنفق دخلي المالي تبعاً للميزانية الموضوعة	٣	٢	١
٢٣	أهتم بقائمة الأسعار عند الشراء	٣	٢	١
٢٤	أقارن بين أنواع السلع المعروضة من حيث الجودة والسعر عند الشراء	٣	٢	١
٢٥	أحرص على عمل حسابات دقيقة للمصروفات .	٣	٢	١
٢٦	أقوم بمراجعة أدائي أثناء تنفيذ الخطة ومقارنتها بالخطة الموضوعة	٣	٢	١
٢٧	احرص على التعرف على ما تم تحقيقه من الأهداف	٣	٢	١
٢٨	أحدد أسباب نجاح خطتي وأحاول تطبيقها في الخطط القادمة	٣	٢	١
٢٩	أفشل في شراء ما أريد في حدود المبلغ المخصص عند التسوق	١	٢	٣

م	العبـــارة	دائماً	أحياناً	نادراً
٣٠	أرى أن كثير ما تتجاوز أسرتي المبلغ المحدد في الإنفاق على سلعة معينة	١	٢	٣
٣١	أجد أن الادخار هو صمام الأمان لكل أسرة	٣	٢	١
٣٢	أرى أن الادخار يساعد في حماية أسرتي من الأزمات الطارئة	٣	٢	١
٣٣	ابتعد عن استخدام بطاقات الاعتماد البنكية إلا في حالات محددة كالسفر	٣	٢	١
٣٤	أراعي مستوى دخل الأسرة ومقدار ما يدخر	٣	٢	١
٣٥	أقلل من الكماليات التي من الممكن أن تمضي الحياة بدونها	٣	٢	١
٣٦	احرص على وضع بند الادخار في ميزانية للأسرة	٣	٢	١
٣٧	أعمل على الادخار طويل المدى	٣	٢	١
٣٨	أرغب في وجود هدف معين ليساعد الأسرة على الادخار	٣	٢	١
٣٩	استفيد من الجزء المدخر في عمل مشروعات تجارية	٣	٢	١
٤٠	احرص على صرف ما يتبقى بعد الادخار	١	٢	٣
٤١	احرص على تبني ثقافة الادخار	٣	٢	١
٤٢	أعود أفراد أسرتي على حب الادخار	٣	٢	١
٤٣	أتعرف على الأسس السليمة لعمل ميزانية	٣	٢	١
٤٤	اشترك مع أفراد عائلتي في تحديد الطرق المختلفة لاستثمار مدخراتنا .	٣	٢	١
٤٥	أقوم بمتابعة حسابات الادخار .	٣	٢	١
٤٦	أنا صاحب قرار الادخار .	٣	٢	١
٤٧	اتفق مع أفراد أسرتي على المبلغ المخصص للادخار من دخلنا المالي.	٣	٢	١
٤٨	ابتعد عن استخدام بطاقات الاعتماد البنكية إلا في حالات الشراء عبر الانترنت	٣	٢	١
٤٩	استثمر جزء من راتبي في الاشتراك في المشاريع الأخرى	٣	٢	١
٥٠	أتوقع حدوث أزمات مالية لأسرتي	١	٢	٣

م	العبـــارة	دائماً	أحياناً	نادراً
٥١	أحرص على معرفة أسباب الأزمات المالية	٣	٢	١
٥٢	أحاول حل الأزمات المالية بشكل سريع وسليم	٣	٢	١
٥٣	أشعر بعدم القدرة على حل الأزمات التي تواجهني	١	٢	٣
٥٤	أعتقد ان الأزمات المالية شيء متكرر في حياتنا .	١	٢	٣
٥٥	أشارك أفراد أسرتي في حل بعض الأزمات المالية	٣	٢	١
٥٦	ابحث عن حلول متعددة لحل الأزمة المالية	٣	٢	١
٥٧	أحرص على توفر وقت كاف للتفكير في إيجاد أفضل الحلول للازمات المالية	٣	٢	١
٥٨	أختار من الحلول ما يتناسب مع موارد و إمكانيات الأسرة	٣	٢	١
٥٩	أشعر بعدم القدرة على تحمل مسؤولية التعامل مع الأزمة المالية	١	٢	٣
٦٠	أناقش من حولي في كيفية مواجهة هذه الأزمة المالية	٣	٢	١
٦١	أحدد بواقعية ما تتطلبه الأزمة المالية من موارد مالية وبشرية	٣	٢	١
٦٢	أضع الحلول بمجرد الشعور ببداية نشوء أزمة مالية	٣	٢	١
٦٣	أقيم أداء أفراد أسرتي في مواجهة الأزمات المالية	٣	٢	١
٦٤	أستفيد من الأزمات المالية السابقة لتجنب وقوعها فيما بعد	٣	٢	١
٦٥	أتبع طريقة وقائية لمنع وقوع أزمات مالية من نفس النوع مرة أخرى	٣	٢	١
٦٦	أضع الحلول التي تساعد الأسرة على النهوض بعد التعرض للأزمة المالية	٣	٢	١

"ملحق رقم (٣)"

بعض المواصفات التي تم شرائها



شراء المواصفات

الإستفسار والتحميل

رقم فاتورة سداد ١٠٢١٤٣٣٠٠٠١٧٦٢٦ بحث

التاريخ 1433/03/03

رقم العضوية

إسم العميل عادل المرواني

حالة السداد الطلب سدد أليا

البريد الآلي adil.201@hotmail.com

1149	1998	عبوات المواد الغذائية - الجزء الأول : اشتراطات عامة.	عربي	65	1	0	65	تحميل
1301	1997	عبوات المواد الغذائية - الجزء الثاني العبوات البلاستيكية - اشتراطات عامة .	عربي	75	1	0	75	تحميل
1	2007	بطاقات المواد الغذائية المعبأة.	عربي	115	1	0	115	تحميل

مجموع النسخ (عربي) 3

مجموع القيمة (عربي) 255

المجموع بالريال 255

المجموع النهائي 255

مجموع النسخ (إنجليزي)

مجموع القيمة (إنجليزي)

الخصم

تنتهي صلاحية شراء المواصفة بعد سبع أيام من فتحها

ملخص البحث

مقدمة

يعتبر السلوك الإنساني ظاهرة تتميز بالتعقيد، والتشابك، حيث يتفاعل عدد من العوامل المختلفة في استثارة هذا السلوك وتحديد اتجاهاته ومداه. وهو ليس نتيجة لعامل محدد بل تتعاون مجموعات من العوامل في تشكيله وتحديد النمط الذي يؤخذ من هذه العوامل (نوار وآخرون، ١٩٩٤م) نقلاً عن (قمره، ٢٠٠٣م-٢٦) كما يمثل السلوك الاستهلاكي نوعاً أساسياً من أنواع السلوك الإنساني الذي يمارسه كل منها مهما اختلفت السبل (السلمي، ١٩٩٩م) نقلاً عن (حسين، ٢٠٠٣م-٣٤).

ويؤكد الرماني (٢٠٠١م- ٤٥) على أن الاستهلاك هو أحد الجوانب النظرية الاقتصادية، كما يعد المحرك الأساسي للنشاط الاقتصادي والباعث على الإنتاج، وأن نظرية الاستهلاك هي الأساس العلمي لعلم الاقتصاد "ولذلك فإن فهم حقيقة دور المستهلك تعد أمراً ضرورياً لتفسير كثير من التصرفات، بما في ذلك وضع القرارات التي تسبق هذه الأفعال ولقد حدد القرآن الكريم لاستهلاك بما لا يوصف بالإسراف والتبذير، ودعا إلى التوازن والاعتدال في الإنفاق، والحرص على رضا الله والتمتع بالحياة الطيبة، إتباعاً لقوله تعالى:{**وَالَّذِينَ إِذَا أَنفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَاماً**}[الفرقان، ٦٧].

ويشير (زايد وآخرون، ١٩٩٤م) نقلاً عن (الحازمي، ٢٠٠٦م- ٣٥) إن دور الفرد كمستهلك هو أحد الأدوار العديدة التي يمارسها في حياته، بل أنه أحياناً ما يكون هو الدور السائد في حياة الشخص، والمسيطر على باقي الأدوار الأخرى التي يقوم بها.

وحيث أن المستهلك هو جوهر العملية الاستهلاكية، لذلك فإن معظم الجهود تنصب على دراسة سلوك المستهلك، واتجاهاته، وأنماطه، والمؤثرات الداخلية عليه، وذلك من أجل معرفة الأدوار التي تلعبها في عمليات الشراء (الغدير، الساعد، ١٩٩٧م- ٨٥). وحاجات المستهلك واتجاهاته وعاداته الشرائية ليست جامدة أو ثابتة، ولكنها دائمة التغير، لأن بها عدد كبير من المتغيرات التي تنبع من المستهلك أو البيئة المحيطة به، أو العوامل الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع عامة (خطاب، ١٩٩٦م-٣٧).

ويعتبر السلوك الاستهلاكي محاولة من قبل الفرد لإشباع بعض الرغبات التي يشعر بها وهذه الرغبات الأولية كالمأكل والملبس والمسكن، أو الرغبات الاجتماعية كالمظهر الاجتماعي والرغبة في الانتماء ثم الرغبات الذاتية التي تتمثل في رغبة الفرد في تحقيق ذاته (نوفل، ٢٠٠٦م-٤٨).

ويشير(عبد الهادي، ١٩٩٠م) نقلاً عن (خضر وإمام، ٢٠٠٥م- ٣٣) إلى أن المستهلك السعودي اعتاد شراء احتياجاته من السلع بكثرة، وزيادة الدخل ساهمت في زيادة مقدرته على شراء العديد من السلع الكمالية، وتفضيله للسلع المستوردة لمظهرها وتعدد الماركات المتاحة وجودتها.

ولقد أصبح من الضروري الارتقاء بالجودة باعتبارها أحد المتطلبات الأساسية لحل المشاكل الاقتصادية التي تواجهها معظم الدول النامية (هلال، ١٩٩٩م- ٦٣) حيث أن المنافسة السلعية تعتمد في مجملها على وضع سياسة إنتاجية في إطار الالتزام بالمعايير الخاصة بالمواصفات القياسية طبقاً لمعايير دولية وإتباع أسلوب توكيد الجودة للتأكد من مطابقة الأداء للمنتجات مع التركيز على الوفاء بمتطلبات العميل وإرضاءه ومراعاة أمنه وسلامته (السلمي، ٢٠٠٢م- ٥٧)

ويشير(Brain, E., Michalas, R., 1999) أن الاهتمام بالإنتاج وجودة السلع والخدمات بما يلبي احتياجات المستهلك ورغباته في الأسواق المحلية والدولية هو أحد المداخل الهامة لمواجهة النظام العالمي الجديد في ظل اتفاقيات الشراكة واستراتيجيات التجارة الدولية.

وقد أشارت مصطفى (١٩٩٨م- ٥٦) على أهمية رضا العملاء التي تختلف باختلاف متغيرات جودة السلعة التي يقتنيها وأن معدلات الجودة ترتبط بدرجة الرضا أو عدم الرضا عن المنتج .

ويذكر عيسى (٢٠٠٢م- ٣٩) بأن الجودة تهتم بتحسين الإنتاجية والاهتمام بالمواصفات باعتبارها مقياس الجودة حيث أن المنتجات على تنوعها تحكمها مواصفات قياسية تطبق وتقيم من خلال اللوائح والاختبارات الفنية المعتمدة التي تزيد من القدرة التنافسية للمنتجات.

وأكد كلاً من (Dawar, 1994)، (Pagivlas, 1996)،(Rinehart, 1998)، (Black Well, 1998) أن المستهلك يتعرض لكثير من العوامل التي تؤثر على سلوكه الاستهلاكي وعلى مفاهيمه تجاه جودة السلعة، ومن هذه العوامل: البيانات المدونة على السلعة، بلد المنشأ، العلامة التجارية، سمعة الشركة المنتجة، بائع التجزئة، والمكان الذي يسكن فيه المستهلك بالإضافة إلى مقاييسه الشخصية ومعلوماته وتجاربه وخبراته.

وحيث أن المواصفات القياسية تهدف إلى توعية المنتجين والمستخدمين للمنتجات للوثائق التي تحكم وتوجه عمليات الإنتاج للتأكد من أن المنتجات مضمونه وتحقق السلامة ويمكن الاعتماد عليها، كما أن المواصفات تحقق الحماية للقائمين والمرتبطين بعمليات الإنتاج طالما حققوا ما

تشمله هذه المواصفات من مطالب الجودة ويتم مراجعة وتحديث المواصفات باستمرار نتيجة التطورات المتلاحقة وظهور تقنيات تكنولوجية جديدة www.regaleletfaa.yoo7.com

وتقوم الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة بإعداد المواصفات القياسية وفق خطط سنوية لتلبية احتياجات الأنشطة الاقتصادية بالمملكة العربية السعودية، كما يتم إتاحة الفرصة لجميع الأطراف المستفيدة من المواصفات القياسية بالمشاركة في لجان وطنية يتم تشكيلها لطرح ومناقشة المواضيع التي يتم إعداد مشاريع مواصفات قياسية سعودية لها، وذلك لتحديد الأولوية التي تتماشى مع الحاجات الفعلية وبما يخدم المصلحة العامة. ومما تجدر الإشارة إليه أيضاً أن المواصفات القياسية السعودية يتم مراجعتها وتحديثها عند الحاجة وبما يتماشى مع التطورات والمستجدات الدولية في هذا المجال الحيوي المهم.(مجلة عالم الاقتصاد، ٢٠٠٩م).

ويعتبر المورد المالي من الموارد الهامة للأسرة وعمودها الفقري، وجزء من الدخل الكلي لها، ويكون إما أجراً عن عمل أو إيراداً مالياً من الممتلكات، أو عائد للاستثمارات، أو كسباً من أعمال حرة، ويحظى المورد المالي أكثر من أي مورد آخر باهتمام الأفراد والأسرة (الزهراني، ٢٠٠٧-٤٠).

وذكرت السلمي (٢٠٠٨م- ٥٦) بأن دور أفراد الأسرة في توزيع دخلهم المالي على احتياجاتها بطريقة تتمثل في تحديد أهدافها القريبة والبعيدة المدى، وعمل ميزانية لتوزيع دخلها مع المراجعة المستمرة أثناء تنفيذها، مع تقييم النتائج بالأهداف المنشودة، بهدف الانتفاع من ذلك المورد بأقصى منفعة ممكنة وفي فترة زمنية محددة يؤدي للاستقرار المالي للأسرة.

ومما لا شك فيه أن كل فرد منا يبحث عن الاستقرار المالي الذي يوفر له أحد أهم ركائز الاستقرار المعيشي في حياته، والذي ينعكس إيجاباً على رخاء الفرد وأسرته التي يعولها، وأنه لابد من وضع "خطة إستراتيجية" تهدف لتحقيق الأهداف الممكنة التي تتوافق مع قدرات الأسرة المالية (العمري، ٢٠٠٥م- ٣٤).

ويتحقق الاستقرار المالي للأسرة بإدارتها لأموالها عن طريق عملية تخطيط، والتنفيذ، والتقييم، التي تتم بواسطة الأفراد أو أعضاء الأسرة، وتتضمن عملية توزيع الدخل الكلي للأسرة بما يحقق أهداف الأسرة الرئيسة والفرعية (Godwin, 1990).

وقد أصبح أمر تحقيق الاستقرار المالي يحتل مركز الصدارة ضمن الاهتمامات الرئيسة التي تشغل بال وأعمال واجتماعات الجهات المعنية من أفراد ومؤسسات على المستوى العالمي. (بلوافي، ٢٠٠٨م-٢٩).

ويؤكد رضا (٢٠٠٥م- ٧٨) بأن المشاكل الاقتصادية تسبب عدم استقرار مالي للأسرة وعادة ما يكون لها تأثير مباشر على حياة كل فرد من أفرادها، وهي تكون مزمنة خاصة بالنسبة للأسر ذات الدخل الثابت.

مشكلة البحث وتساؤلاته:

الأسرة السعودية سلوكها في تغير دائم، متأثراً بالنواحي الديموغرافية، والاقتصادية، نتيجة اختلاطها بمجتمعات أخرى (قمره ،٢٠٠٣م- ٣٢).

وتذكر حسين (٢٠٠٣م- ٥٨) أن السلع الاستهلاكية قد تتشابه في الأداء والوظيفة ولكنها تختلف في تحقيق رغبات المستهلكين وذلك لأن معظم المستهلكين قد يجهلون الفرق بين السلع المتشابهة من حيث التكنولوجيا والتقنيات ومعايير الجودة التي تميز كل سلعة عن الأخرى، وهذا يستلزم وعي المستهلك بمواصفات الجودة التي قد تؤثر على اتجاهات المستهلكين نحو الاقتناء.

لذلك كان لابد من دراسة السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وتأثير ذلك على الاستقرار المالي للأسرة.

ومن هنا نبعت فكرة البحث لدراسة العلاقة بين السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة والاستقرار المالي للأسرة السعودية.

وفي ضوء ما سبق تتحدد تساؤلات البحث في التالي :

١- هل يؤثر الاختلاف في الخصائص الديموجرافية لأسر عينة البحث (المستوى التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، وظيفة الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل الشهري للأسرة) على السلوك الاستهلاكي؟

٢- هل يؤثر الاختلاف في الخصائص الديموجرافية لأسر عينة البحث (المستوى التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، وظيفة الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل الشهري للأسرة) على جودة السلع الاستهلاكية؟

٣- هل يؤثر الاختلاف في الخصائص الديموجرافية لأسر عينة البحث (المستوى التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، وظيفة الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل الشهري للأسرة) على الاستقرار المالي للأسرة؟

٤- ما هي العلاقة بين السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وبين الاستقرار المالي وجودة السلع الاستهلاكية؟

٥- ما هي العلاقة بين السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وبين الاستقرار المالي وجودة السلع الاستهلاكية ومتغيرات الدراسة (المستوى التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، وظيفة الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل الشهري للأسرة)؟

٦- تحديد السلوك الاستهلاكي للأسرة السعودية في ضوء المواصفات القياسية للجودة؟

٧- ما هي العوامل المؤثرة على الاستقرار المالي للأسرة السعودية؟

أهمية البحث :

تتمثل أهمية البحث فيما يلي :

١- إلقاء الضوء على أهمية السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة.

٢- التأكيد على أهمية توعية الأسرة باختيار السلع الاستهلاكية المطابقة للمواصفات القياسية للجودة في المملكة العربية السعودية وأثر ذلك على الاستقرار المالي للأسرة.

٣- الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في عمل ندوات ومنشورات لرفع الوعي الاستهلاكي الأسرة.

٤- التأكيد على أهمية تضافر جهود الجهات المعنية بالأسرة من خلال توضيح مفاهيم وإجراءات الجودة للمستهلك من خلال البرامج الإعلامية.

أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى التعرف على :

١- الكشف عن تأثير السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة والاستقرار المالي للأسرة السعودية.

٢- الكشف عن الفروق بين أفراد عينة البحث في السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغيرات الدراسة (تعليم الزوجين، عمر الزوجين، مهنة الزوج، عمل الزوج، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل).

٣- تحديد الفروق بين أفراد عينة البحث في الاستقرار المالي تبعاً لمتغيرات الدراسة (تعليم الزوجين، عمر الزوجين، مهنة الزوج، عمل الزوج، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل).

٤- التعرف على العوامل المؤثرة على السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة.

٥- إيجاد العوامل المؤثرة على الاستقرار المالي للأسرة السعودية.

فروض البحث:

١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغيرات الدراسة التالية (المستوى

التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، وظيفة الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل الشهري للأسرة).

٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغيرات الدراسة التالية (المستوى التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، وظيفة الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل الشهري للأسرة).

٣- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية تبعاً لمتغيرات الدراسة التالية (المستوى التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، وظيفة الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل الشهري للأسرة).

٤- توجد علاقة ارتباطيه بين محاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ومحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكية ومحاور استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية.

٥- توجد علاقة ارتباطيه بين محاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ومحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكية ومحاور استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية ومتغيرات الدراسة التالية (المستوى التعليمي للزوجين، عمر الزوجين، وظيفة الزوجين، عدد أفراد الأسرة، مدة الزواج، الدخل الشهري للأسرة).

٦- تختلف نسبة مشاركة العوامل المؤثرة على السلوك الاستهلاكي للأسرة في ضوء المواصفات القياسية للجودة.

٧- تختلف نسبة مشاركة العوامل المؤثرة على الاستقرار المالي للأسرة السعودية.

مصطلحات البحث

السلوك الاستهلاكي

هو الأفعال، والتصرفات التي يقوم بها الأفراد، أو المجموعات المتعلقة باختيار، وشراء، واستخدام المنتجات، أو الخدمات، أو الأفكار، أو الخبرات، لإشباع الرغبات، والاحتياجات التي تضمن اتخاذ قرارات الشراء (Engel, 1990).

وتعرفه الحازمي (٢٠٠٦م- ٣٧) بأنه عبارة عن "تصرفات الفرد عند شراء السلع والخدمات، واستخدامه لها لتحقيق رغباته وإشباع احتياجاته".

والسلوك الاستهلاكي تعبير يلخص عملية الشراء للسلع والخدمات المختلفة التي يرى الأفراد أنها صالحة لإشباع رغباتهم واحتياجاتهم فيقرروا شراء كميات معينة منها في أوقات بذاتها (السلمي، ١٩٩٩م) نقلاً عن (حسين، ٢٠٠٣م-٤٤).

التعريف الإجرائي للسلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة:

هي التصرفات والأفعال التي يقوم بها الفرد للحصول على السلع بحيث تتوفر في هذه السلع والخدمات مجموعة من الخصائص والسمات التي تفي بحاجات ورغبات العملاء بالشكل الذي يتطابق مع توقعاتهم ويحقق رضاهم بما يتفق مع الموصوفة القياسية المحددة للجودة (إيزو ٩٠٠٠).

المواصفات القياسية للجودة:

تمثل الجودة مجموعة السمات والخواص للمنتج التي تحدد مدى ملاءمته لتحقيق الغرض الذي أنتج من أجله ليلبي رغبات المستهلك المتوقعة وتعتبر المواصفات القياسية المحدد الأساسي للجودة، والتي تشكل أعمدة أساسية تقوم عليها جودة الإنتاج وجودة الخدمات ومن خلال هذه الأعمدة الأساسية يمكن إحداث عمليات التطوير المطلوبة لتلبى رغبات المستهلكين (كاظم، ٢٠٠٠م- ٢٧).

عرف جوران (Juran, 1993) الجودة بأنها الملائمة للاستخدام في حين عرفت الجمعية الأمريكية للجودة ASQ بأنها السمات والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تطابق قدرتها الوفاء بالمطلوب أو الحاجات الضمنية (Barri, 1994).

وقد عرف كونيل الجودة بأنها المتانة والأداء المتميز للمنتج (ماضي، ١٩٩٧م- ٥٣).

وعرفتها عبد العزيز(١٩٩٨م- ٥٩) بأنها قدرة المنظمة على إنتاج سلعة أو تقديم خدمة تفي بحاجات ورغبات العملاء بالشكل الذي يتطابق مع توقعاتهم أو يتفوق عليها ومن ثم يحقق رضاهم التام.

وتعرفها حسين (٢٠٠٣م-٤٣) بأنها قدرة المنظمة على إنتاج سلعة أو خدمة تحقق رغبات ومتطلبات المستهلك الحالية والمستقبلية وتكافح لتتعدى توقعاته في أي وقت وفي كل مكان.

التعريف الإجرائي:

هي القدرة على إنتاج سلعه أو خدمه تتمتع بمجموعة من الخصائص والمميزات والواجب توافرها لتأدية غرض محدد والتي تعمل على إرضاء المستهلك.

الاستقرار المالي:

يعرفه بلوافي (٢٠٠٨م- ٨٥) بأنه العمل على التأكد من قوة وسلاسة عمل جميع مكونات النظام المالي مما ينضوي على غياب التشنجات والتوترات والتي تنعكس سلباً على الاقتصاد.

وعرفه الحليان (٢٠٠٦م) نقلاً عن (علاف، ٢٠٠٩م- ٦٠) بأنه: السيطرة على الوضع المالي الشخصي وتوفير الظروف المالية المناسبة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية للأسرة، والتي تتمثل في تمويل دراسة الأبناء الجامعية، والحاجة إلى العلاج والحاجة إلى التوفير والادخار والحاجة إلى تكوين معاش تقاعدي جيد يضمن حياة كريمة.

التعريف الإجرائي:

هو القدرة على الصمود أمام المشكلات والمعوقات وتجنب وقوع الأزمات المالية التي تواجه الأسرة وقدرتها على التكيف والاستجابة لعوامل التغير أثناء إدارتها المالية.

الأسلوب البحثي

يتضمن هذا الجزء عرضاً للكلاً من:

١) منهج البحث:

يتبع هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الوقائع ويهتم بوصفها، وصفاً دقيقاً، وتحليلها وتفسيرها ويعبر عنها تعبيرا كمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها. أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى (عبيدات وآخرون، ٢٠٠٦م- ٦٤).

٢) عينة البحث:

عينة البحث هي عينة قصديه غرضيه قوامها (٤٥٠) أسرة في منطقة عسير (أبها، خميس مشيط، بيشة) ومن مستويات اجتماعية واقتصادية وثقافية مختلفة.

٣) حدود البحث :

تتمثل حدود البحث فيما يلي:

١. الحدود المكانية: تمت الدراسة الميدانية بمنطقة عسير (أبها، خميس مشيط، بيشة).

٢. الحدود الزمنية: مدة إجراء البحث من ٦ جماد الآخرة ١٤٣٣هـ.

٤) أدوات البحث :

الأداة المستخدمة في هذا البحث :

تصميم استبيان يشتمل على عدة محاور كالتالي:

١- استمارة البيانات العامة للأسرة. (إعداد الباحثة)

٢- استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة. (إعداد الباحثة)

٣- استبيان الاستقرار المالي. (إعداد الباحثة)

النتائج

الفرض الأول:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة تبعاً لمتغيرات الدراسة.

١- وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الأزواج في المستوى التعليمي العالي وكلا من الأزواج في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الأزواج في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٢- وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الزوجات في المستوى التعليمي العالي وكلا من الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الزوجات في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٣- عدم وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر والأزواج ذوي السن من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، بينما توجد فروق بين الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الأزواج ذوي السن (من

٣٠ سنه لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٤- وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الزوجات ذوات السن (من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٥- وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الأزواج العاملين بالأعمال الحرة والأزواج العاملين بالقطاع الخاص لصالح الأزواج العاملين بالأعمال الحرة عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

٦- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) لصالح العاملات، مما يدل على أن العاملات كان سلوكهم الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة أفضل من غير العاملات.

٧- وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الأسر أقل من ٥ أفراد وكلا من الأسر (من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد، من ٨ أفراد فأكثر) لصالح الأسر أقل من ٥ أفراد عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٨- وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر وكلا من الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم (من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة، من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة، أقل من ١٠ سنوات) لصالح الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٩- وجود فروق في استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة بين الأسر ذوي الدخل المرتفع وكلا من الأسر ذوي الدخل المتوسط والمنخفض لصالح الأسر ذوي الدخل المرتفع عند مستوى دلالة (٠,٠١).

الفرض الثاني:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في استبيان جودة السلع الاستهلاكية تبعاً لمتغيرات الدراسة.

١- وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأزواج في المستوى التعليمي العالي وكلا من الأزواج في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الأزواج في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١).
٢- وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الزوجات في المستوى التعليمي العالي وكلا من الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الزوجات في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١).
٣- وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الأزواج ذوي السن (من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).
٤- وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الزوجات ذوات السن (من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).
٥- عدم وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأزواج العاملين بالأعمال الحرة والأزواج العاملين بالقطاع الخاص، بينما توجد فروق بين الأزواج العاملين بالأعمال الحرة وكلا من الأزواج العاملين (بالوظائف الحكومية، المتقاعدين/ غير العاملين) لصالح الأزواج العاملين بالأعمال الحرة عند مستوى دلالة (٠,٠١).
٦- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) لصالح العاملات، مما يدل على أن العاملات كانوا أكثر حرصاً على جودة السلع الاستهلاكية من غير العاملات.
٧- وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأسر أقل من ٥ أفراد وكلا من الأسر (من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد، من ٨ أفراد فأكثر) لصالح الأسر أقل من ٥ أفراد عند مستوى دلالة (٠,٠١).
٨- وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر وكلا من الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم (من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة، من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة، أقل من ١٠ سنوات) لصالح الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).
٩- وجود فروق في استبيان جودة السلع الاستهلاكية بين الأسر ذوي الدخل المرتفع وكلا من الأسر ذوي الدخل المتوسط والمنخفض لصالح الأسر ذوي الدخل المرتفع عند مستوى دلالة (٠,٠١).

الفرض الثالث:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في استبيان الاستقرار المالي للأسرة تبعاً لمتغيرات الدراسة.

١- وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأزواج في المستوى التعليمي العالي وكلا من الأزواج في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الأزواج في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٢- وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الزوجات في المستوى التعليمي العالي وكلا من الزوجات في المستوى التعليمي المتوسط والمنخفض لصالح الزوجات في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٣- وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الأزواج ذوي السن (من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنة) لصالح الأزواج ذوي السن من ٥٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٤- وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر وكلا من الزوجات ذوات السن (من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة، أقل من ٣٠ سنه) لصالح الزوجات ذوات السن من ٥٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٥- وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأزواج العاملين بالأعمال الحرة وكلا من الأزواج العاملين (بالقطاع الخاص، الوظائف الحكومية، المتقاعدين/ غير العاملين) لصالح الأزواج العاملين بالأعمال الحرة عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٦- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) لصالح العاملات، مما يدل على أن العاملات كانوا أكثر استقراراً مالياً من غير العاملات.

٧- وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأسر أقل من ٥ أفراد والأسر من ٥ أفراد إلى ٧ أفراد لصالح الأسر أقل من ٥ أفراد عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

٨- وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر وكلا من الأسر اللاتي تراوحت مدة زواجهم (من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة، من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة، أقل من ١٠ سنوات) لصالح الأسر اللاتي كانت مدة زواجهم من ٢٠ سنة فأكثر عند مستوى دلالة (٠,٠١).

٩- وجود فروق في استبيان الاستقرار المالي للأسرة بين الأسر ذوي الدخل المرتفع وكلا من الأسر ذوي الدخل المتوسط والمنخفض لصالح الأسر ذوي الدخل المرتفع عند مستوى دلالة (٠,٠١).

الفرض الرابع:

وجود علاقة ارتباطيه بين محاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ومحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكية ومحاور استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية، فكلما زاد الوعي بأهمية توافر مواصفات الجودة القياسية في السلع كلما زاد الاستقرار المالي بمحاوره، كذلك كلما زاد تمسك المستهلك بحقوقه كلما زاد الاستقرار المالي بمحاوره، كذلك كلما زاد معرفة المستهلك بواجباته كلما زاد الاستقرار المالي بمحاوره، كذلك كلما زاد الحرص على جودة السلع الغذائية كلما زاد الاستقرار المالي بمحاوره، كذلك كلما زاد الحرص على جودة الملابس والنسيج كلما زاد الاستقرار المالي بمحاوره، كذلك كلما زاد الحرص على جودة الأجهزة المنزلية كلما زاد الاستقرار المالي بمحاورة.

الفرض الخامس:

وجود علاقة ارتباطيه بين محاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ومحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكية ومحاور استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية ومتغيرات الدراسة، فكلما ارتفع المستوى التعليمي للزوج والزوجة كلما زاد السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وزاد الحرص علي جودة السلع الاستهلاكية وزاد الاستقرار المالي للأسرة السعودية، كذلك كلما زاد عمر الزوج والزوجة كلما زاد السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وزاد الحرص علي جودة السلع الاستهلاكية وزاد الاستقرار المالي للأسرة السعودية، كذلك كلما ارتفعت وظيفة الزوج والزوجة كلما زاد السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وزاد الحرص علي جودة السلع الاستهلاكية وزاد الاستقرار المالي للأسرة السعودية، كذلك كلما زادت مدة الزواج كلما زاد السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة وزاد الحرص علي جودة السلع الاستهلاكية وزاد الاستقرار المالي للأسرة السعودية، كذلك كلما ذاد الدخل الشهري للأسرة كلما زاد الحرص على جودة السلع الاستهلاكية وزاد الاستقرار المالي للأسرة السعودية، بينما توجد علاقة ارتباط عكسي بين محاور استبيان الاستقرار المالي للأسرة السعودية وبعض متغيرات

الدراسة عند مستوى دلالة ٠,٠١ ، ٠,٠٥ ، فكلما زاد عدد أفراد الأسرة كلما قل الاستقرار المالي للأسرة السعودية، في حين لا توجد علاقة ارتباط بين عدد أفراد الأسرة ومحاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة ومحاور استبيان جودة السلع الاستهلاكية، كذلك لا توجد علاقة ارتباط بين الدخل الشهري للأسرة ومحاور استبيان السلوك الاستهلاكي في ضوء المواصفات القياسية للجودة.

الفرض السادس:

تختلف نسبة مشاركة العوامل المؤثرة على السلوك الاستهلاكي للأسرة في ضوء المواصفات القياسية للجودةفتعليم الزوج كان من أكثر العوامل المؤثرة على السلوك الاستهلاكي للأسرة في ضوء المواصفات القياسية للجودة، يليه تعليم الزوجة، ويأتي في المرتبة الثالثة عمر الزوجة، وأخيراً في المرتبة الرابعة مدة الزواج.

الفرض السابع:

تختلف نسبة مشاركة العوامل المؤثرة على الاستقرار المالي للأسرة السعوديةفوظيفة الزوج كانت من أكثر العوامل المؤثرة على الاستقرار المالي للأسرة السعودية، يليها الدخل الشهري، ويأتي في المرتبة الثالثة وظيفة الزوجة، وأخيراً في المرتبة الرابعة عمر الزوجة.

التوصيات:

١- تدريس معايير الجودة للسلع الاستهلاكية في مناهج التربية الأسرية لمراحل التعليم المختلفة.

٢- الاهتمام بنشر الوعي بجودة السلع المختلفة من خلال برامج المرأة والأسرة بأجهزة الإعلام المختلفة لما لها من أثر كبير في تفعيل دور الأسرة.

٣- الاهتمام بإقامة الندوات والمحاضرات والدراسات الخاصة للسيدات بالمؤسسات المختلفة لزيادة وعيها بجودة السلع وأساليب ترشيد الاستهلاك وذلك من أجل دفع عجلة التنمية الشاملة للمجتمع السعودي.

البحوث المقترحة:

١- أثر الاستقرار المالي للأسرة السعودية على السلوك الادخاري.

٢- المواصفات القياسية لجودة السلع الملبسية وتأثيرها على الوعي الملبسي.

٣- المواصفات القياسية لجودة الأجهزة الكهربائية المعمرة والعمر الاستهلاكي لها.

Summary

Introduction

The human behavior phenomenon is characterized by complex, and tangles, reacts number of different factors in raising this behavior and identify trends and extent. Which is not a result of a determining factor, but cooperating sets of factors in its composition and determine the style that is taken of these factors (Gamra, 2003) consumer behavior also represents a fundamental type of human behavior practiced by each of them no matter how different ways (Alsolame, 1999), quoting (Hosen, 2003).

And confirms Alromany (2001) that consumption is one of the aspects of economic theory, as is the main engine of economic activity and a catalyst for the production, says the economic "that the theory of consumption is the scientific basis for the science of economics" Therefore, understanding the reality of the role of the consumer is essential to the interpretation of many of actions.

And (Alhazme, 2006) The role of the individual consumer is one of the many roles that practiced in his life, but it is sometimes a role is dominant in the person's life, dominating the rest of the other roles performed by.

Since the consumer is the essence of practical consumer, so most of the efforts are focused on the study of consumer behavior, trends, and patterns of, and influences the internal Therefore, in order to know the roles they play in the procurement process (Rashad 1997). And consumer needs and trends and habits purchasing power is not static or static, but constantly changing, because it is a large number of variables that stem from the consumer or the environment surrounding it, or economic and social factors to the general community (Noble, 1996)

The consumer behavior attempt by an individual to satisfy some desires felt by these desires initial ،clothing, housing, or desires social Kalmzar

social and the desire to belong and desires self-represented in the individual's desire to achieve the same (Spring, 2006)

And points (Abdul Hadi, 1990), quoting (Keder, Emam ,2005) indicate that the consumer Saudi used to buy their needs of goods in abundance, and increased income contributed to the increased ability to buy several luxury goods, and a preference for imported goods to their appearance and the multiplicity of brands available and quality.

It has become necessary to improve quality as one of the basic requirements to solve the economic problems faced by most developing countries (Mohammed, 1994), where the competition is commodity based in its entirety on a policy of productivity in the context of compliance criteria for standard specifications in accordance with the international standards and follow the method of quality assurance to make sure matching the performance of the products with a focus on meeting customer requirements and picky and taking into account the security and integrity (Alsolame, 2002)

And points (Brain, E., Michalas, R., 1989) that the interest in the production and quality of goods and services to meet consumer needs and desires in the domestic and international markets is one of the important entrances to face the new world order under the partnership agreements and international trade strategies.

Rasha has indicated (1998) on the importance of customer satisfaction, which vary according to product quality variables that acquired and quality rates associated with the degree of satisfaction or dissatisfaction with the product.

It is noteworthy Mahmoud (2002) that the quality of care by improving productivity and attention as a measure of quality specifications as the diversity of products governed by the standard specifications implemented

and evaluated through regulations and technical tests approved that increase the competitiveness of the products.

He stressed both the (Dawar, 1994), (Paginlas, 1996), (Rinehart, 1998), (Black Well, 1998) that the consumer is exposed to a lot of factors that affect the behavior of consumer and concepts to product quality, and these factors: Data Blog on the item, the country of origin, the brand, the reputation of the manufacturer, reseller, and the place where dwells the consumer in addition to its standards and information and personal experience and expertise.

Since the standard aims to educate producers and users of the products of the documents that govern and guide the production processes to make sure that the products content and verify safety and reliable, and that the specifications check protection for those in charge and the associated production processes always achieved what covered by this specification of the demands of quality and are reviewed and updated specifications constantly a result of the rapid developments and the emergence of new technological techniques www.regaleletfaa.yoo7.com

The Saudi Standards, Metrology and Quality preparation of standard specifications according to annual plans to meet the needs of economic activities in the Kingdom of Saudi Arabia, is also an opportunity for all parties benefiting from the standard specifications to participate in the national committees are formed to raise and discuss topics that are preparing draft standard specification Saudi Arabia has, in order to determine priority in line with the actual needs and to serve the public interest. It is also worth pointing out that the Saudi Arabian Standards are reviewed and updated when necessary and in line with international developments in this vital area. (Journal of World Economics, 2009).

The supplier of financial resources important to the family and her spine, and a portion of the total income to her, and be either a reward for a job or income financially from the property, or return on investment, or a gain of Artists, and enjoys the supplier financial, more than any other supplier interest of individuals and family (Hope , 2007).

According to Alsoleme (2008) that the role of family members in the distribution of income is the financial needs in a way is to determine the objectives of the near and long term, and the work of the budget for the distribution of income with the ongoing review during its implementation, with evaluation of the results targets desired, in order to benefit from that resource maximum benefit possible in the period specific time lead to financial stability for the family.

There is no doubt that each one of us looking for financial stability, which provides him one of the most important pillars of stability of living in his life, which is reflected positively on the well-being of the individual and his family headed, and it does not Bdmn develop a "strategic plan" designed to achieve the goals possible that are compatible with the capabilities of the family Finance (Abdul Hamid, 2005)

It has become something to achieve financial stability occupies center stage in the main concerns that occupy the minds and the work and meetings concerned individuals and institutions on a global level. (Ahmad, 2008)

And confirms Reda(2005) that the economic problems caused financial instability of the family and usually have a direct impact on the lives of everyone of its members, which are chronic, especially for fixed-income families.

The research problem and his questions:

Saudi family as a final consumer behavior in lasting change, influenced by the demographic aspects, economic and, as a result of mixing with other communities (Gamra, 2003).

And remember Hosen (2003) that the consumer may be similar in performance and functionality but differ in achieving the desires of consumers because most consumers may not know the difference between goods similar in terms of technology, techniques and quality standards that characterize each commodity from the other, and this requires consumer awareness of quality standards that may affect the attitudes of consumers towards acquisition.

Therefore it was necessary to study consumer behavior in Dumoasfat standard for quality and the impact on the financial stability of the family. Hence arose the idea to study the relationship between consumer behavior in light of the standard of quality and financial stability of the Saudi family.

In light of the above research questions are determined as follows:

1. What is the relationship between consumer behavior in light of the standards for quality and financial stability?

2. Does the difference in the demographic characteristics of the sample households (age couple, the couple's level of education, career couple, monthly household income, number of family members) on consumer behavior?

3. Does the difference in the demographic characteristics of the sample households (age couple, the couple's level of education, career couple, monthly household income, number of family members) on financial stability?

4. Determine the consumer behavior of the Saudi family in light of the standard of quality?

5. What are the factors affecting the financial stability of the Saudi family?

The importance of research:

The importance of this research are as follows:

1. Shed light on the importance of consumer behavior in Dumoasfat standard of quality.

2. Emphasis on the importance of educating the family to choose consumer goods shoddy standard of quality in the Kingdom of Saudi Arabia and its impact on the financial stability of the family.

3. Benefit from the results of this study in the work of seminars and publications to raise consumer awareness of the family

4. Emphasis on the importance of the concerted efforts of the parties concerned to the family by clarifying concepts and procedures quality to

the consumer through media programs.

Research hypotheses:

1 - There are significant differences between the average scores of respondents in the survey consumer behavior in light of the standards of quality depending on the variables of the study the following (the educational level of the couple, the age of the couple, the function of the couple, number of family members, duration of marriage, the monthly income of the family).

2 - There were statistically significant differences between the average scores of respondents in a questionnaire quality of consumer goods, according to the study, the following variables (educational level of the couple, the age of the couple, and the couple function, number of family members, duration of marriage, the monthly income of the family).

3 - There are significant differences between the average scores of respondents in the survey the financial stability of the family of Saudi

Arabia according to the study, the following variables (educational level of the couple, the age of the couple, and the couple function, number of family members, duration of marriage, the monthly income of the family).

4 - no correlation between the axes questionnaire consumer behavior in light of the standards of quality and axes questionnaire quality of consumer goods and axes questionnaire financial stability of the Saudi family.

5 - There is correlation between the axes questionnaire consumer behavior in light of the standards of quality and axes questionnaire quality of consumer goods and axes questionnaire the financial stability of the family of Saudi Arabia and the variables of the study the following (the educational level of the couple, age couple, function spouses, number of family members, duration of marriage, the monthly income of the family).

6 - differ participation rate factors affecting the consumer behavior of the family in light of the standard of quality.

7 - differ participation rate of the factors affecting the financial stability of the Saudi family.

Search Terms

Consumer behavior

He acts, and acts carried out by individuals or groups on the selection, purchase, and use of the products, or services, or ideas, or experiences to satisfy their desires, and needs to ensure that procurement decisions ((Engel, 1990).

And you know Hazmi (2006 -37) as an "individual actions when they buy goods and services, and use it to achieve his desires and satisfy his needs"

And consumer behavior expression summarizes the purchase of goods and services by different individuals they see fit to satisfy their desires and

needs Fikrroa buy certain quantities of them in times of stand-alone (peaceful. 1999), quoting (Hussein. 2003, -44).

Operational definition of consumer behavior in light of the standard of quality:

Is the behavior and actions of the individual to get the goods to be available in these goods and services a range of characteristics and features that meet the needs and desires of the customers in the form that corresponds to their expectations and achieve satisfaction in accordance with the prescribed standard set for quality (ISO 9000).

Standards of quality:

Represents a quality feature set and the properties of the product that determine its suitability for achieving the purpose for which it was produced for him to meet the desires of the consumer expected and are considered standard primary determinant of quality, which constitute the basic pillars upon which the quality of production and the quality of services and through these fundamental pillars can bring development processes required to meet the wishes of consumers (Kazim, 2000 - 27)

Goran knew (Juran, 1993) as a quality suitable for use in a while I knew the American Society for Quality ASQ as the features and characteristics of the total commodity or service that matches their needs or what is needed to fulfill the implicit (Barri, 1994).

Connell has been known as quality, durability and performance of the product (past 0.1997 - 53).

And knew Abdulaziz (1998 - 59) as the organization's ability to produce a good or provide a service to meet the needs and desires of the customers in the form that matches or exceeds their expectations and then bring them full satisfaction.

And you know Hussein (2003 -43) as the organization's ability to produce a good or service verify the wishes and requirements of current and future consumer and struggling to exceed expectations at any time and everywhere.

Operational definition:

Is the ability to produce a good or service has a range of features and characteristics that must be met to fulfill the purpose of Mahddo working to satisfy the consumer.

Financial Stability:

Know Bloafa (2008 - 85) that work to ensure the strength and smooth operation of all components of the financial system, which comprises the absence of convulsions and tensions which reflect negatively on the economy.

And knew Halian (2006), quoting (Allaf 0.2009 m - 60) that: control over personal financial position and provide financial conditions appropriate to meet the current and future needs of the family, which is to finance the study of children, college, and the need for treatment and the need for savings and savings and the need to configure the pension good pension guarantee a decent life.

Operational definition:

Is the ability to withstand the problems and obstacles and avoid the occurrence of financial crises faced by the family and their ability to adapt and respond to changing factors during financial management.

Research method

This section contains an overview of both:

1) Research Methodology:

This follows research descriptive analytical method, which is based on the study of the facts and cares as, an accurate description, analysis and interpretation and expressed an expression quantified, The expression qualitatively describe the phenomenon and explains its characteristics. Either expression quantitative gives us a description of digitally shows how much this phenomenon or the size and degree of association with different phenomena other (slaves and others, 2006 - 64).

2) Find a sample:

The research sample is a sample deliberate object-strength (450 families) in the Asir region (Abha, Khamis, Bisha) and the levels of social, economic and cultural systems.

3) Find the limits:

The search limits are as follows: -

1. Spatial boundaries: This field study in Asir (Abha, Khamis, Bisha).

2. Timelines: the duration of the search procedure 6 inanimate Hereafter 1433

4) Search Tools:

The tool used in this research:

Questionnaire design incorporates several axes as follows:

1 - General Data Form for the family. (The researcher)

2 - Survey of consumer behavior in light of the standard of quality (the researcher)

3 - questionnaire financial stability (the researcher)

Results

First hypothesis:

The presence of statistically significant differences between the average scores of respondents in the survey of consumer behavior in light of the standards of quality depending on the variables of the study.

1 - The existence of differences in consumer behavior questionnaire in light of the standard of quality among couples in the high educational level and both couples in the average level of education and low for the couples in the high level of education at the level of significance (0.01).

2 - There are differences in the questionnaire consumer behavior in light of the standard of quality among the wives in the high educational level and both wives in the average level of education and low for the benefit of the wives in the high level of education at the level of significance (0.01).

3 - There are no differences in the questionnaire consumer behavior in light of the standards of quality between couples with age of 50 years or more and couples with age from 40 years to less than 50 years, while there are differences between couples with age 50 years and above, and both couples with age (from 30 years to less than 40 years old, less than 30 years) in favor of couples with age 50 years and over at the level of significance (0.01).

4 - There are differences in the questionnaire consumer behavior in light of the standard of quality among wives animate age of 50 years and above, and both wives women with age (from 40 years to less than 50 years, from 30 years to less than 40 years old, less than 30 years) in favor of wives animate age of 50 years and above at a level of significance (0.01).

5 - There are differences in the questionnaire consumer behavior in light of the standard of quality among couples working entrepreneurs and

spouses of employees in the private sector for the benefit of entrepreneurs couples working at the level of significance (0.05).

6 - The presence of statistically significant differences at the level of significance (0.01) for the benefit of workers, suggesting that workers were consumer behavior in light of the standard specifications of better quality than non-workers.

7 - There are differences in the questionnaire consumer behavior in light of the standard of quality among households is less than 5 members and both households (from 5 members to 7 members, from 8 members or more) for the benefit of households is less than 5 members at the level of significance (0.01).

8 - There are differences in the questionnaire consumer behavior in light of the standard of quality among families who were the duration of their marriage of 20 years and above, and both of the families who ranged duration of their marriage (from 15 years to less than 20 years old, from 10 years to less than 15 years, less than 10 years) in favor of the families who have been married for more than 20 years at the level of significance (0.01).

9 - There are differences in consumer behavior questionnaire in the light of the standard of quality among high-income families and families with both middle and low income for families with high incomes at a level of significance (0.01).

The second hypothesis:

The presence of statistically significant differences between the average scores of respondents in a questionnaire quality of consumer goods, according to the study variables.

1 - There are differences in the quality of consumer goods questionnaire among couples in the high educational level and both couples in the educational level of medium and low for the couples in the high level of education at the level of significance (0.01).

2 - There are differences in the quality of consumer goods questionnaire between wives in the high educational level and both wives in the average level of education and low for the benefit of the wives in the high level of education at the level of significance (0.01).

3 - There are differences in the questionnaire quality consumer goods among couples with age 50 years and above, and both couples with age (from 40 years to less than 50 years, from 30 years to less than 40 years old, less than 30 years) in favor of couples with Age of 50 + years at a level of significance (0.01).

4 - There are differences in the questionnaire quality of consumer goods between wives animate age of 50 years and above, and both wives women with age (from 40 years to less than 50 years, from 30 years to less than 40 years old, less than 30 years) in favor of wives animate Age of 50 + years at a level of significance (0.01).

5 - There are no differences in the questionnaire quality of consumer goods between spouses employed entrepreneurs and spouses of employees in the private sector, while there are differences between couples employed entrepreneurs and both couples workers (government jobs, retired / non-working) in favor of couples employed entrepreneurs at a level of significance (0.01).

6 - The presence of statistically significant differences at the level of significance (0.01) for the benefit of workers, suggesting that women were more interested in the quality of consumer goods from the non-working.

7 - There are differences in the quality of consumer goods questionnaire among households is less than 5 and members of both families (out of 5 members to 7 members, and more than 8 people) for the benefit of households is less than 5 members at the level of significance (0.01).

8 - There are differences in the questionnaire quality consumer goods among families who were the duration of their marriage of 20 years and above, and both families who ranged duration of their marriage (from 15 years to less than 20 years old, from 10 years to less than 15 years, less than 10 years) for families who have been married for 20 years and over at the level of significance (0.01).

9 - There are differences in the quality of consumer goods questionnaire among high-income families and families with both middle and low income for families with high incomes at a level of significance (0.01).

The third hypothesis:

The presence of statistically significant differences between the average scores of respondents in the survey the financial stability of families depending on the variables of the study.

1 - The existence of differences in questionnaire financial stability of the family among the couples in the high educational level and both couples in the average level of education and low for the couples in the high level of education at the level of significance (0.01).

2 - There are differences in the questionnaire, the financial stability of the family among the wives in the high educational level and both wives in the average level of education and low for the benefit of the wives in the high level of education at the level of significance (0.01).

3 - There are differences in the questionnaire, the financial stability of the family among couples with age 50 years and above, and both couples with

age (from 40 years to less than 50 years, from 30 years to less than 40 years old, less than 30 years) in favor of couples with Age of 50 + years at a level of significance (0.01).

4 - There are differences in the questionnaire financial stability of the family among the wives of animate age of 50 years and above, and both wives women with age (from 40 years to less than 50 years, from 30 years to less than 40 years old, less than 30 years) in favor of wives animate Age of 50 + years at a level of significance (0.01).

5 - There are differences in the questionnaire financial stability of the family between spouses of employees and entrepreneurs of both spouses working.

Kingdom of Saudi Arabia

Ministry of Higher Education

Umm Al-Qura University

College designs

College of Art & Interior Design

Department of Accommodation & Residence Management

The consumptive behavior in the light of the standard specifications of quality and Financial stability of the Saudi family

Ph.D. thesis submitted a supplementary requirement for the degree of Doctor of Philosophy in the housing and home management

Prepared by:

Samira Salem Ayad Mahaawi Juhani

Lecturer Department of Home Economics and Art Education

College of Education for sections of the scientific Bisha

University ID

Supervised by:

Dr. / Eman Shaaban Ahmed

Associate Professor of Housing and Housekeeping College of Education

Umm Al-Qura University

1435-2104